



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.07.2012

№ 160

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 27.07.2010 № 210-ФЗ «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма».
2. Начальнику Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» Кельбусу А.А. обеспечить исполнение административного регламента.
3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Администрации ЗАТО г. Островной

В.М. Роздина

Утвержден постановлением

Администрации ЗАТО г. Островной
от 13.07.2012 № 160
(в редакции от 19.12.2013 № 359,
от 30.04.2014 № 126,
от 31.03.2016 № 67,
от 14.06.2016 № 163,
от 24.11.2016 № 311,
от 24.04.2017 № 130)

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

На учет принимаются граждане Российской Федерации при наличии следующих оснований:

- постоянное или преимущественное проживание в ЗАТО г. Островной;
- признание нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;
- признание малоимущими и (или) наличие права состоять на учете по иным основаниям.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация ЗАТО г. Островной. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»), в лице отдела учета и регистрации граждан (далее – Отдел).

Информация о месте нахождения, графике работы, времени приема, контактных телефонах, официальном сайте и электронной почте Администрации ЗАТО г. Островной и отдела приводятся в приложении № 1 к Административному регламенту, сообщаются по телефону и размещаются:

- на вывеске при входе в кабинет Отдела;
- на информационных стендах в кабинете Отдела.».

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее – специалисты Отдела).

1.3.3. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты admzato@gremih.mels.ru, sgh@zato-ostrov.ru;
- Интернет - портала «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru;
- информационных стендов.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки специалисты Отдела обязаны:

- назвать наименование учреждения, 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.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалисты Отдела в пределах своей компетенции дают ответ самостоятельно.

Если специалист Отдела 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.

1.3.7. Специалисты Отдела обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя. Специалисты Отдела квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.9. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.10. Письменный ответ подписывает начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

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

1.3.11. При индивидуальном письменном консультировании специалист Отдела направляет ответ заявителю в 10-дневный срок со дня регистрации письменного обращения.

1.3.12. Специалист Отдела сообщает заявителю время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.13. Специалист Отдела в обязательном порядке информирует заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

- о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалований решений, действий или бездействия специалистов Отдела;
- о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые

орган местного самоуправления получит в рамках межведомственного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.14. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приёме специалистами Отдела в приёмные дни и часы.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путём оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представляемая информация структурирована.

1.3.16. Специалисты Отдела осуществляют приём заявлений и сбор документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

1.3.17. На информационных стендах в Отделе размещаются административные регламенты предоставления муниципальных услуг, предоставляемых специалистами Отдела.

1.3.18. Специалист Отдела в обязательном порядке информирует заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и о документах, которые МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» получит по каналам межведомственного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация ЗАТО г. Островной. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Муниципальная услуга может предоставляться в многофункциональном центре (далее – МФЦ) в части:

- приема, регистрации и передачи в Администрацию заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формирования и направления межведомственных запросов;
- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.2.2. При исполнении муниципальной услуги МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» осуществляет взаимодействие с:

- Министерством труда и социального развития Мурманской области, в части получения сведений о социальных выплатах заявителю;

- Федеральной службой государственной регистрации кадастра и картографии (Росреестр), в части получения сведений о наличии недвижимого имущества у заявителя и членов его семьи;

- Государственным областным казенным учреждением «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения», в части получения сведений о размере пособия по безработице заявителя, состоящего на учете в качестве безработного;

- Управлением Пенсионного фонда, в части получении сведений о назначении трудовой пенсии заявителю.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- заключение с заявителем договора социального найма жилого помещения;
- уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок принятия решения о предоставлении жилого помещения составляет 30 дней со дня обращения заявителя. Договор социального найма жилого помещения заключается Отделом с заявителем, в течение десяти рабочих дней со дня издания постановления Администрации ЗАТО г. Островной о предоставлении жилого помещения. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней.

2.4.2. Уведомление о предоставлении (отказе в предоставлении) жилого помещения по договору социального найма направляется заявителю в трехдневный срок с момента принятия решения о предоставлении жилого помещения.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на муниципальную услугу не должно превышать 20 минут.

2.4.4. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при подаче документов, для получения консультации и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ¹;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)²;
- Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»³ (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов» (с изменениями и дополнениями)⁴;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)⁵;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.2006 № 378 «Об утверждении перечня тяжелых форм хронических заболеваний, при которых невозможно совместное проживание граждан в одной квартире»⁶;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 № 315 «Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения»;
- 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)⁷;
- постановлением Правительства Мурманской области от 28.07.2005 № 294-ПП «Об утверждении типовых форм документов по учету граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма» (далее – постановление Правительства Мурманской области № 294-ПП);
- Уставом муниципального образования ЗАТО г. Островной (с изменениями и дополнениями);
- решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 23.12.2008 № 64-07 «Об утверждении Правил пользования и предоставления жилых помещений муниципального

¹ "Российская газета" от 12 января 2005 г. N 1

² "Российская газета" от 8 октября 2003 г. N 202,

³ "Российская газета" от 25 января 1995 г. N 19

⁴ "Российская газета" от 2 декабря 1995 г

⁵ "Парламентская газета" от 11 мая 2006 г. N 70-71

⁶ "Российская газета" от 21 июня 2006 г. N 131

⁷ "Мурманский Вестник" от 12 июля 2005 г. N 130, N 131

жилищного фонда на территории ЗАТО г. Островной» (с изменениями и дополнениями)⁸.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Гражданин представляет в уполномоченный орган следующие документы:

1) заявление о предоставлении жилого помещения по договору социального найма по форме, утвержденной постановлением Правительства Мурманской области № 294-ПП*;

2) паспорта или иные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи;

3) документы, содержащие сведения о степени родства:

- справка, содержащая сведения о регистрации по месту жительства и составе семьи заявителя, выданная органом, осуществляющим регистрационный учет граждан (форма № 9)**;

- документы, подтверждающие право пользования жилым помещением, занимаемым заявителем и членами его семьи (договор, ордер, документ, подтверждающий принятие компетентными органами решения о предоставлении жилого помещения, иные документы, подтверждающие право пользования жилым помещением);

- свидетельство о рождении ребенка (паспорт – при достижении 14 лет)**

- свидетельство о заключении брака*;

- решение суда об усыновлении (удочерении)*;

- решение суда о признании гражданина членом семьи заявителя*;

- постановление органа местного самоуправления о назначении опеки (попечительства) над малолетним или несовершеннолетним гражданином*.

4) документ, выданный органом, осуществляющим регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, о наличии или отсутствии жилых помещений, принадлежащих на праве собственности заявителю и членам его семьи:

- справка об отсутствии приватизированного жилого помещения, принадлежащего заявителю и членам его семьи на праве собственности (до 1998 года), получаемая в Государственном унитарном предприятии технической инвентаризации**;

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости, содержащая общедоступные сведения о правах на объект недвижимости зарегистрированных после 1998 года, получаемая в Росреестре на заявителя и членов его семьи**;

5) документы, подтверждающие право на дополнительную жилую площадь (для граждан, имеющих право на дополнительную жилую площадь):

- медицинское заключение о наличии тяжелой формы хронического заболевания у гражданина, подтверждающее право на дополнительную жилую площадь (постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2004 № 817 «Об утверждении перечня заболеваний, дающих инвалидам, страдающим ими, право на дополнительную жилую площадь»)*;

- удостоверение Героя Советского Союза (Закон Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)*;

- удостоверение Героя Социалистического Труда (Закон Российской Федерации от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»)*;

⁸ приложение к газете «Инфо-Вестник Островной» от 30.06.2005 № 26 (324)

- удостоверение судьи (Закон Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 «О статусе судей в РФ»)*;
 - удостоверение прокурора (Закон Российской Федерации «О прокуратуре» от 17.01.1992 № 2202-1)*;
 - удостоверение сотрудника следственного комитета (Закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О следственном комитете Российской Федерации»)*.
- б) документы, подтверждающие право граждан на получение жилого помещения по договору социального найма вне очереди:
- медицинское заключение о наличии тяжелой формы хронического заболевания у гражданина*;
 - акт о непригодности жилого помещения для проживания и не подлежащего ремонту и реконструкции, составленный специалистами управляющей организации, иными уполномоченными органами***.
- 7) для подтверждения статуса малоимущих граждане, подавшие заявление о принятии на учет, представляют:
- документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о принятии на учет:
 - а) для работающих граждан - справка о доходах с места работы*;
 - б) для неработающих граждан - трудовая книжка (сведения о работе) *, справка из Центра занятости населения о том, что зарегистрирован (не зарегистрирован) в качестве безработного, и о выплатах (не выплатах) безработным гражданам**;
 - в) для пенсионеров - справка из Пенсионного фонда (по месту жительства) о размере пенсии и о дополнительном ежемесячном материальном обеспечении (не обеспечении) пенсионеров**, справка из ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» о компенсационных выплатах (не выплатах)**, справка о начисляемой пенсии (из Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной миграционной службы Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Федеральной службы исполнения наказаний, Федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков, Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации, Федеральной службы охраны Российской Федерации, Службы внешней разведки, Федеральной таможенной службы Российской Федерации, Министерства по чрезвычайным ситуациям, Федерального агентства специального строительства)**, и копия пенсионного удостоверения*;
 - г) для получателей пособий - справка из ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» ЗАТО г. Североморск о получении (не получении) пособий и их размере**;
 - д) для индивидуальных предпринимателей - справка, подтверждающая статус индивидуального предпринимателя (выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей)**, справка о доходах из налоговой инспекции*;
 - е) для студентов - справка с места учебы о получении (не получении) стипендии, и ее размере*;
 - ж) иные документы, содержащие сведения о доходах, учитываемые при отнесении граждан к малоимущим, согласно Закону Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»*;

- документы, содержащие сведения о недвижимом имуществе**, земельных участках**, транспортных средствах*, находящихся в собственности заявителя или членов его семьи и подлежащих налогообложению;

- документы, содержащие сведения о стоимости имущества, находящегося в собственности заявителя и членов его семьи - недвижимого имущества, земельных участков (кадастровая стоимость), транспортных средств (отчет об оценке транспортного средства, выданного независимым оценщиком)***.

Заявитель вправе представить иные документы, относящиеся к решению вопроса о заключении договора социального найма, согласно действующему законодательству.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов, представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Положения настоящего пункта применяются к представлению гражданином в уполномоченный орган или письменному истребованию уполномоченным органом документов при проведении перерегистрации в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 8 Закона Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма».

2.6.2. Заявление и иные документы, указанные в пункте 2.6.1, могут быть оформлены в виде электронных документов в порядке, определенном Правительством Российской Федерации и (или) Правительством Мурманской области, и направлены в орган, осуществляющий учет и регистрацию граждан с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.6.3. Документы, отмеченные «*» заявитель представляет самостоятельно.

Документы отмеченные «***» являются результатом предоставления необходимых и обязательных услуг и предоставляются заявителем самостоятельно.

Документы отмеченные «***» будут получены МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе.

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

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- непредставление заявителем документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, либо наличие в них недостоверной информации;

- не истек пятилетний срок со дня намеренного ухудшения гражданами своих жилищных условий, в результате которых такие граждане могут быть признаны нуждающимися в жилых помещениях.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7.3. Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации, не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

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. Центральный вход в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- режим работы.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, оборудуется кнопкой вызова, по возможности, пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.2. Напротив здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Приём заявителей осуществляется в отведённых для этих целей помещениях.

2.9.4. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2.9.5. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

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

В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.7. Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограниченные возможности передвижения, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов Отдела.

2.9.9. Места ожидания в очереди на представление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее приём.

2.9.10. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.11. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.12. Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.13. В МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» организуется помещение для приёма заявителей в виде отдельного кабинета.

2.9.14. Кабинет приёма заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилий, имен, отчеств специалистов Отдела, осуществляющих приём.

2.9.15. Специалисты отдела обеспечиваются личной идентификационной карточкой.

2.9.16. Место для приёма посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременно ведётся приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества 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:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;

- график работы специалистов Отдела;

- место расположения МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- 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, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки заявления и других документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу www.51gosuslugi.ru или на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Островной: www.zato-ostrov.ru.

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»⁹.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация документов заявителя;

⁹ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен.

- получение документов по каналам межведомственного взаимодействия;
- рассмотрение документов заявителя и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) жилого помещения;
- подготовка проекта постановления о предоставлении жилого помещения, его согласование и подписание постановления главой Администрации ЗАТО г. Островной;
- подготовка и выдача заявителю договора социального найма или уведомления об отказе в предоставлении жилого помещения;

Последовательность действий при исполнении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4).

3.2. Прием и регистрация документов заявителя

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления с приложением необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

3.2.2. При личном обращении заявителя специалист Отдела, ответственный за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность заявителя путем проверки паспорта гражданина, полномочия представителя заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает заявителю собственноручно заполнить заявление;
- проверяет наличие документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, при необходимости делает копии представленных документов, заверяет их своей подписью, оригиналы документов возвращает заявителю;
- оформляет и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием перечня и даты их получения Отделом. Форма расписки установлена постановлением Правительства Мурманской области № 294-ПП;
- осуществляет регистрацию заявления гражданина в книге регистрации заявлений по форме, утвержденной постановлением Правительства Мурманской области № 294-ПП.

При несоответствии документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, пункту 2.6.3 Административного регламента должностное лицо Отдела извещает заявителя о несоответствии представленных документов. В случае представления недостающих документов в течение тридцати календарных дней после получения указанного извещения заявитель считается подавшим документы по дате и времени регистрации заявления в Журнале регистрации заявлений.

3.2.3. Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в МФЦ при личном обращении Заявителя (его представителя).

Специалист МФЦ осуществляет действия в соответствии с Порядком участия МФЦ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде.

В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и отправляет его заявителю;
- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной

подписи, которой подписаны заявление и документы и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.4 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;
- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.4 Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы (присваивает входящий номер);
- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляет его заявителю;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.3. Получение документов по каналам межведомственного взаимодействия

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) в органы (учреждения), в распоряжении которых находятся указанные документы, и передает их на подпись начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лицу, его замещающему);
- регистрирует запросы в журнале исходящей документации;
- направляет запросы адресатам для получения документов заявителя.

3.3.2. При поступлении ответа на запрос должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления документов:

- регистрирует полученный ответ на запросы в журнале входящей документации;
- передаёт полученный ответ начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лицу, его замещающему) для рассмотрения.

3.3.3. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лицо, его замещающее) в день получения документов:

- рассматривает полученные ответы на запросы;
- отписывает и передаёт полученные ответы на запросы должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.4. Результатом административной процедуры является получение документов (сведений) по каналам межведомственного взаимодействия для предоставления муниципальной услуги.

3.3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры 10 рабочих дней

3.4. Рассмотрение документов заявителя и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) жилого помещения

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры являются зарегистрированные документы заявителя.

3.4.2. Зарегистрированные документы передаются на рассмотрение в Жилищную комиссию при Администрации ЗАТО г. Островной (далее – Жилищная комиссия).

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение документов, проверяет их комплектность и содержание.

3.4.4. По результатам рассмотрения документов заявителя Жилищной комиссией принимается решение о предоставлении или отказе в предоставлении жилого помещения.

3.4.5. Протокол заседания Жилищной комиссии подписывается в 3-дневный срок со дня принятия решения о предоставлении или отказе в предоставлении жилого помещения.

3.4.6. В случае если в ходе рассмотрения документов заявителя выявлены основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанные в пункте 2.7 Административного регламента, то заявителю не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия решения об отказе в предоставлении жилого помещения специалист Отдела направляет письменное уведомление о принятии такого решения.

Специалистом Отдела решения о предоставлении жилых помещений по договорам социального найма (уведомления о принятом решении) выдаются или направляются заявителям, в отношении которых данные решения приняты, не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия данных решений.

3.4.7. Срок выполнения административной процедуры составляет 20 календарных дней со дня поступления документов по каналам межведомственного взаимодействия или со дня обращения заявителя с полным пакетом документов.

3.4.8. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении жилого помещения по договору социального найма.

3.5. Подготовка проекта постановления о предоставлении жилого помещения, его согласование и подписание постановления главой Администрации ЗАТО г. Островной

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении гражданину жилого помещения (подписание протокола заседания Жилищной комиссии).

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта постановления о предоставлении жилого помещения (далее – Постановление), в трехдневный срок после подписания протокола заседания Жилищной комиссии готовит данный проект и передает его в Администрацию ЗАТО г. Островной на подпись главе Администрации ЗАТО г. Островной.

3.5.3. Глава Администрации ЗАТО г. Островной в двухдневный срок подписывает Постановление, копии которого должностное лицо Администрации ЗАТО г. Островной направляет в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

3.5.4. Срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.5.5. Результатом административной процедуры является подписанное главой Администрации постановление о предоставлении жилого помещения.

3.6. Подготовка и выдача заявителю договора социального найма или уведомления об отказе в предоставлении жилого помещения

3.6.1. Основанием для выполнения административной процедуры является постановление главы Администрации ЗАТО г. Островной о предоставлении жилого помещения (далее – Постановление о предоставлении жилого помещения).

3.6.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в течение трех рабочих дней готовит проект договора социального найма предоставляемого жилого помещения по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 № 315 “Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения” и передает начальнику МКУ “СГХ ЗАТО г. Островной” для подписания.

Заключение договора социального найма жилого помещения осуществляется в течение 7 рабочих дней при предъявлении документа, удостоверяющего личность Заявителя (либо его представителя), или документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае необходимости).

После подписания договора должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, регистрирует договор социального найма жилого помещения в журнале регистрации договоров социального найма жилых помещений, один экземпляр договора выдает под подпись Заявителю, второй экземпляр подшивает в Дело на хранение в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

3.6.3. В случае, если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении было указано на необходимость направления принятого решения в форме электронного документа должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- формирует в электронном виде принятое решение (изготавливает скан-копию договора социального найма жилого помещения или уведомления об отказе в предоставлении жилого помещения), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляет его заявителю.

3.6.4. При получении Заявителем результата предоставления муниципальной услуги лично либо через своего представителя в МФЦ, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, направляет результат предоставления услуги в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

3.6.5. Результатом выполнения административной процедуры является выдача заявителю договора социального найма либо уведомления об отказе в предоставлении жилого помещения.

3.6.6. Срок выполнения данной административной процедуры – 10 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, Администрации ЗАТО г. Островной.

4.1.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с действующим законодательством.

4.1.3. Должностные лица, виновные в несоблюдении или ненадлежащем соблюдении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

4.1.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных обязанностях.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» на основании предложений специалистов Отдела создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту и предложения по их устранению.

Справку подписывает председатель комиссии и утверждает начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Специалисты Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение специалистами Отдела требований Административного регламента закрепляется в должностных инструкциях.

4.3.2. Специалисты Отдела, ответственные за консультирование и информирование граждан, прием и подготовку документов, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

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

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной проверки, направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой 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 Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

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

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

7) отказ должностного лица в исправлении допущенных ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». Жалобы на решения, принятые начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной (приложение № 7).

Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации ЗАТО г. Островной, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, г. Островной, Мурманская область, ул. Советская, дом 20, телефон: (81558) 5-02-23, телефакс: (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@gremih.mels.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 7.

Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

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

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, 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 жалобу 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 жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о беспосредственности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителем лично или письменно в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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.

5.10. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись заявителей проводится должностными лицами МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственными 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.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, представляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.10.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в книге учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию заявителя;
- передать жалобу начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Секретарь в день получения письменной жалобы:

- вносит в книгу учета поступающей корреспонденции: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её 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 почтой в день регистрации обращения (жалобы)), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дату представления жалобы;
- фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилию, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

При рассмотрении письменной жалобы заявителя начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. В случае выявления в действиях должностных лиц МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.14. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.15. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

Приложение № 1 к Административному регламенту

Реквизиты органа предоставляющего муниципальную услугу

Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу	Должностные лица	Телефон, факс	Адрес электронной почты	График работы и время приема	Адрес
Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства ЗАТО г. Островной», Отдел учета и регистрации граждан	Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», начальник отдела, ведущий инспектор	8(81558) 5-02-23, 8(81558) 5-01-11	sgh@zato-ostrov.ru	Понедельник-четверг: 08.30-17.15; пятница: 08.30-17.00; обеденный перерыв: 12.30-14.00; выходные: суббота, воскресенье, время приема: вторник, четверг: 14.00-17.00	Советская ул., д. 20, помещение 15, г. Островной, Мурманская обл., 184640, Советская ул., д. 20, помещение 11, г. Островной, Мурманская обл., 184640
Администрация ЗАТО г. Островной	Глава администрации	8(81558) 5-00-12	admzato@gremih.mels.ru	Понедельник-четверг: с 9.00-17.45; пятница с 9.00-17.30; обеденный перерыв: 12.30-14.00.	пл. Жертв Интервенции, д. 1, г. Островной, Мурманская обл., 184640

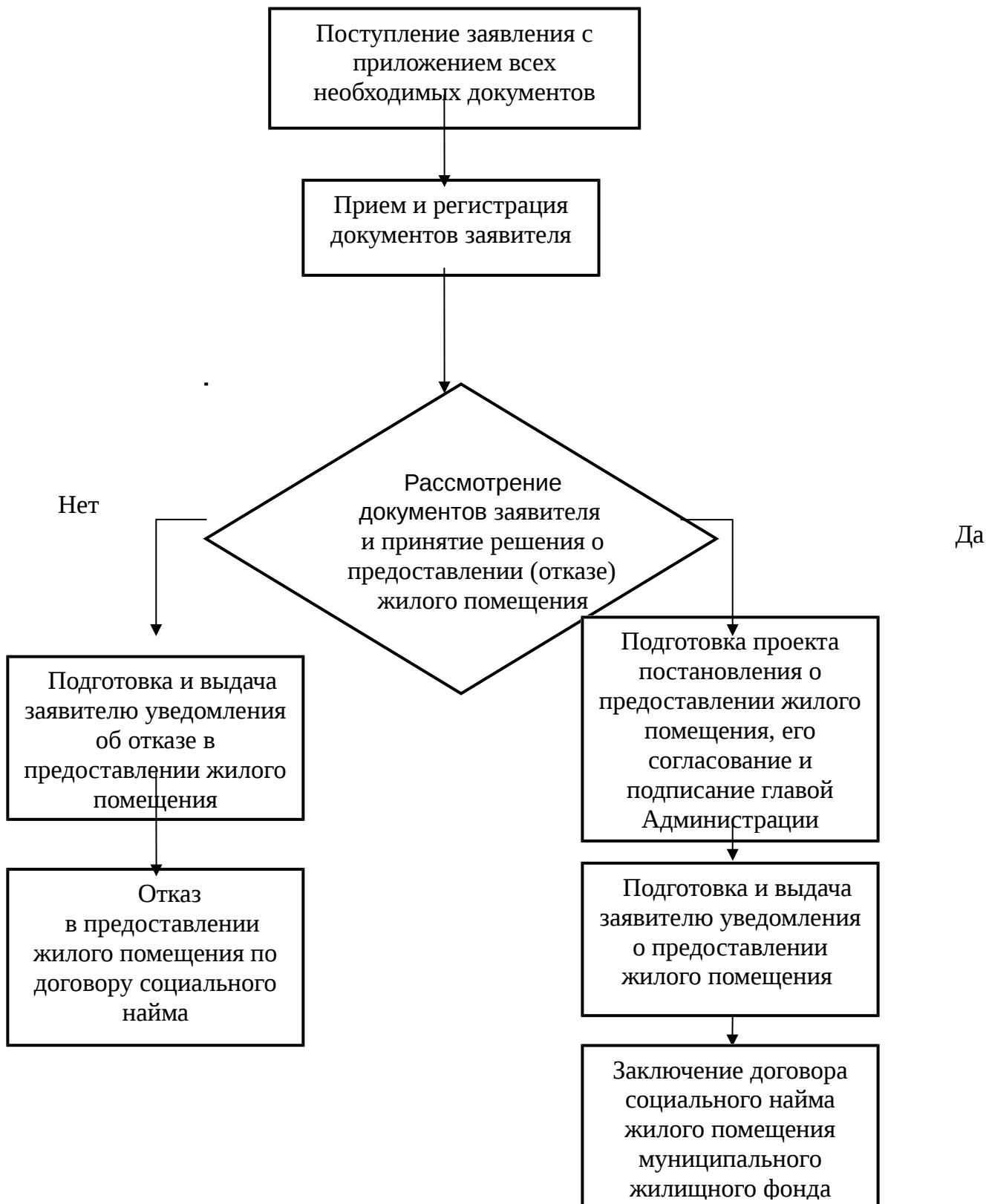
Приложение № 3 к Административному регламенту

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	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2	% заявителей, удовлетворённых графиком работы начальника отдела	100
3	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100
4	Количество обоснованных жалоб	0
5	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100
7	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) начальника отдела	100
9	% заявителей, удовлетворённых качеством результатов труда начальника отдела (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 4 к Административному регламенту

Блок-схема исполнения муниципальной услуги (предоставления муниципальной услуги)



Приложение № 7 к Административному регламенту

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)
от (фамилия, имя, отчество заявителя (полностью))
проживающего (ей) по адресу:

ЗАЯВЛЕНИЕ (жалоба)

(Изложение по сути обращения, включая:

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

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

Дата (Подпись) (Ф.И.О.)