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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.07.2012 № 174

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (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 «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

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 (Абашева О.В.) обеспечить размещение административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации ЗАТО г. Островной С.Е. Богданова

Утвержден постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 23.07.2012 № 174
(в редакции **от 25.01.2013 № 14**,
от 31.03.2016 № 69,
от 22.07.2016 № 198)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ, ДОКУМЕНТОВ, А ТАКЖЕ ПОСТАНОВКА ГРАЖДАН НА УЧЕТ В КАЧЕСТВЕ НУЖДАЮЩИХСЯ В ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (далее – Административный регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются физические лица, граждане Российской Федерации.

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 учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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 sgh@zato-ostrov.ru, admzato@gremih.mels.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 превышает 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.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть продлён до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 2).

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:

а) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

в) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

д) о порядке обжалований решений, действий или бездействия специалистов Отдела;

е) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и о документах, которые МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.14. Устное консультирование осуществляется 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 в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

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» в лице отдела учета и регистрации граждан.

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

- приема, регистрации и передачи в Администрацию ЗАТО г. Островной 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;
- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области (далее - 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 Заявителю, состоящему на учете в качестве безработного;

- Управлением Пенсионного фонда, в части получения сведений о назначении трудовой пенсии Заявителю;

- органом опеки и попечительства, в части получения сведений о назначении опекунства.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача (направление) заявителю документа, подтверждающего принятие решения о принятии заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях (далее – уведомление);

- выдача (направление) заявителю решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня подачи заявления.

В случае представления недостающих документов заявителем в течение тридцати календарных дней после подачи заявления, услуга приостанавливается на срок предоставления недостающих документов.

2.4.2. 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.

2.4.3. 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-ФЗ[1];

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[2] (с изменениями и дополнениями);

- 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»[4] (с изменениями и дополнениями);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[5] (с изменениями и дополнениями);

---

[1] "Российская газета" от 12 января 2005 г. № 1, "Парламентская газета" от 15 января 2005 г. № 7-8, Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005 г. № 1

[2] "Российская газета" от 8 октября 2003 г. № 202, "Парламентская газета" от 8 октября 2003 г. № 186, Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г.

[3] "Российская газета" от 25 января 1995 г. № 19, Собрание законодательства Российской Федерации от 16 января 1995 г.

[4] "Российская газета" от 2 декабря 1995 г., Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г.

[5] "Парламентская газета" от 11 мая 2006 г. № 70-71, "Российская газета" от 5 мая 2006 г. № 95, Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19

- 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];

- Законом Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»[7](с изменениями и дополнениями);

- Уставом муниципального образования ЗАТО г. Островной[8] (с изменениями и дополнениями);

- решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 23.12.2008 № 64-07«Об утверждении Порядков предоставления жилых помещений муниципального жилищного фонда на территории ЗАТО г. Островной»; [9];

- Уставом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- Положением об Отделе, утвержденным приказом МУ «СГХ ЗАТО г. Островной от 28.12.2011 № 232 «Об утверждении положений о структурных подразделениях МУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для постановки Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении необходимы следующие документы:

1) заявление о принятии на учет в качестве нуждающегося, подписанное всеми проживающими совместно дееспособными членами семьи*;

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 на (попечителя) малолетним или несовершеннолетним гражданам**;

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:

---

[6] "Российская газета" от 21 июня 2006 г. № 131, Собрание законодательства Российской Федерации от 19 июня 2006 г.

[7] "Мурманский Вестник" от 12 июля 2005 г. №130, №131

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

[9] газета «Инфо-Вестник Островной» от 16.01.2009 № 2,5,6,7

- 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 прав, содержащая общедоступные сведения о правах на объект недвижимости, зарегистрированных после 1998 года, получаемая в Россреестре 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») *;

- удостоверение судьи (Закон Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации») *;

- 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») *;

6) документы, подтверждающие право граждан на получение жилого помещения по договору социального найма вне очереди:

- медицинское заключение о наличии тяжелой формы хронического заболевания у гражданина*;

- справка об окончании пребывания в образовательных и иных учреждениях, в том числе учреждениях социального обслуживания, выданные детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в приемных семьях, детских домах семейного типа, при прекращении опеки (попечительства), а также по окончании службы в Вооруженных Силах Российской Федерации, иных Силовых ведомствах или по возвращению из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы*;

- 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 ГОУ «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 ГОУ «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 ЕГРИП) **, 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.

2.6.2. Заявление, а также документы, указанные в пункте 2.6.1, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области, и направлены в орган, осуществляющий учет и регистрацию граждан, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

Заявитель представляет заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, непосредственно в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

(далее – многофункциональный центр) в соответствии с заключенным ими в установленном Правительством Российской Федерации порядке соглашением о взаимодействии при условии расположения многофункционального центра на территории ЗАТО г. Островной. В случае представления гражданином заявления о принятии на учет через многофункциональный центр документ, подтверждающий принятие решения, направляется в многофункциональный центр, если иной способ получения не указан Заявителем.

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.

2.6.4. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении и представленных документах не должно содержаться серьезных повреждений, подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

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

2.7.1. Отказ в принятии граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях допускается в случае, если:

- не представлены предусмотренные частью 4 статьи 52 Жилищного кодекса Российской Федерации документы (указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента), обязанность по представлению которых возложена на Заявителя;

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

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

- не истек пятилетний срок со дня совершения намеренных действий, в результате которых такие граждане могут быть признаны нуждающимися в жилых помещениях.

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

2.7.3. При несоответствии документов, обязанность по представлению которых возложена на Заявителя, специалист 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 Книге регистрации заявлений. В этом случае услуга приостанавливается на срок представления недостающих документов.

2.7.4. Муниципальная услуга не предоставляется иностранным гражданам и лицам без гражданства.

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

2.7.6. Основанием для отказа в приёме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронных подписей;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации,

содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.».

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 нормам.

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, осуществляющих приём и консультирование граждан.

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 качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- 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 № 4 к Административному регламенту.

2.10.7. Оптимальное минимальное значение количества взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – два. Первое взаимодействие: при подаче запроса о предоставлении услуги. Второе взаимодействие: при получении результата предоставления услуги. При необходимости предоставления Заявителем недостающих для предоставления услуги документов в соответствии с пунктом 2.6 Административного регламента, а также получения Заявителем информации о ходе выполнения муниципальной услуги количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами может быть увеличено.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки документов (заявление) Заявитель может получить:

- у специалистов Отдела;

- в электронном виде на сайте Администрации ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;

- в электронном виде на Интернет - портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.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».

При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом Федеральной службой безопасности Российской Федерации 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:

- прием заявления и регистрация документов;

- получение документов по каналам межведомственного взаимодействия;

- рассмотрение документов Заявителя и принятие решения о постановке на учет (отказе в постановке на учет) в качестве нуждающегося в получении жилого помещения;

- подготовка документа, подтверждающего принятие решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях;

- выдача Заявителю решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 5 к Административному регламенту).

3.2. Приём заявления и регистрация документов

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

3.2.2. При личном обращении Заявителя специалист Отдела:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки паспорта гражданина, полномочия представителя Заявителя путем проверки доверенности;

- 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 всех необходимых документов согласно пункту 2.6.1 Административного регламента, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, при необходимости снимает копии представленных документов, заверяет их своей подписью, оригиналы документов возвращает Заявителю;

- оформляет расписку о приеме документов (приложение № 6 к Административному регламенту) в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю, второй приобщает к представленным Заявителем документам; Расписка, выдаваемая заявителю, подавшему заявление о принятии на учет, содержит перечень документов, которые будут получены по межведомственным запросам;

- осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в книге регистрации заявлений и учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма (далее – Книга регистрации) (приложение № 7 к Административному регламенту);

- осуществляет регистрацию в журнале регистрации Заявителей на получение муниципальной услуги (приложение № 8 к Административному регламенту).

В случае невозможности личной явки Заявителя при подаче документов и получении извещения его интересы может представлять иное лицо на основании доверенности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Интересы недееспособных граждан при постановке на учет может представлять законный представитель - опекун на основании постановления Администрации ЗАТО г. Островной о назначении опеки или попечительства, решения суда о назначении опеки и попечительства; интересы несовершеннолетних - законные представители (родители, усыновители, опекуны, попечители, специалисты органов опеки).

Заявитель представляет заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, непосредственно в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) в соответствии с заключенным ими в установленном Правительством Российской Федерации порядке соглашением о взаимодействии при условии расположения многофункционального центра на территории ЗАТО г. Островной.

3.2.2.1. 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.

3.2.2.2. 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 2.7.6 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 2.7.6 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.

3.2.2.3. При несоответствии документов, обязанность по представлению которых возложена на Заявителя, специалист 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 Книге регистрации заявлений. В этом случае, услуга приостанавливается на срок предоставления недостающих документов.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры составляет:

- 20 минут при личном обращении Заявителя;

- 1 день при получении документов по почте (электронной почте).

3.2.4. Результатом выполнения административной процедуры являются зарегистрированные документы Заявителя.

3.3. Получение документов (сведений) по каналам межведомственного взаимодействия

3.3.1. Юридическим фактом для начала административной процедуры является зарегистрированные заявление и документы, полученные от Заявителя.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит запросы в государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного

самоуправления организации, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия;

- подписывает запрос у начальника МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лица, его замещающего);

- регистрирует запрос в журнале исходящей документации;

- направляет запрос для получения документов Заявителя.

3.3.2. При поступлении ответа (списка) на запросы должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления документов:

- регистрирует полученные ответы 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. Срок выполнения административной процедуры 10 рабочих дней.

3.4. Рассмотрение документов Заявителя и принятие решения о постановке на учет (отказе в постановке на учет) в качестве нуждающегося в жилых помещениях

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры являются документы (сведения, содержащиеся в них), полученные в рамках межведомственного взаимодействия.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение документов, проверяет их комплектность и содержание документов Заявителя согласно требованиям пункта 2.6 Административного регламента.

3.4.3. Заявление и полный комплект документов передаются на рассмотрение в Жилищную комиссию при Администрации ЗАТО г. Островной (далее – Жилищная комиссия).

3.4.4. По результатам рассмотрения документов Заявителя Жилищной комиссией принимается решение о постановке или отказе в постановке на учет, оформляется протокол заседания Жилищной комиссии.

3.4.5. Протокол заседания Жилищной комиссии оформляется в трехдневный срок.

3.4.6. При наличии оснований, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, Жилищной комиссией принимается решение об отказе в постановке Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.

3.4.7. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 13 рабочих дней.

3.4.8. Результатом административной процедуры является принятие решения о постановке на учет (об отказе в постановке на учет) Заявителя, оформленное протоколом заседания Жилищной комиссии.

3.5. Подготовка документа, подтверждающего принятие решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о постановке на учет (об отказе в постановке на учет) Заявителя, оформленное протоколом заседания Жилищной комиссии.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за подготовку документа, подтверждающего принятие решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия решения готовит соответствующий документ согласно приложению № 9 к Административному регламенту и передает его на подпись председателю Жилищной комиссии или лицу, его замещающему.

3.5.3. Срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

3.5.4. Результатом административной процедуры является подписанное председателем Жилищной комиссии решение о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях.

3.6. Выдача Заявителю решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях.

3.6.1. Основанием для выполнения административной процедуры является подписанное решение о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решение об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях (далее – Решение).

3.6.2. Специалисты Отдела в трехдневный срок выдают лично или направляют письменное Решение Заявителю.

3.6.3. 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».

3.6.4. 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 о принятии заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решение об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляет его Заявителю.

3.6.5. Результатом выполнения административной процедуры является выдача Заявителю решения о принятии Заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях или решения об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях.

3.6.6. Срок выполнения данной административной процедуры – 3 рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных муниципальных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела 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.

Персональная ответственность должностных лиц закреплена 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 (осуществляемые) 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 или МКУ «СГХ 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 или МКУ «СГХ 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 выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, 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.

Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации ЗАТО г. Островной (www.zato-ostrov.ru), 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@zato-ostrov.ru, или 184640, г. Островной, Мурманская обл., пл. Жертв Интервенции, д. 1, тел. (81558) 5-00-12, факс (51858) 5-00-37, e-mail: admzato@gremih.mels.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 10 к Административному регламенту.

Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

4) 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 безосновательности 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 Заявителя 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, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. 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, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и 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 журнал учета входящих документов: 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 (приложение № 11):

- 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:

1) 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;

2) 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» или должностному лицу 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; время приема: вторник, четверг: 14.00-17.00 выходные: суббота, воскресенье	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 № 2
к Административному регламенту

Штамп учреждения Ф.И.О., адрес заявителя

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения

Уважаемый (ая) (имя, отчество Заявителя)!

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги (вид услуги) сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в (наименование учреждения, организации) ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до (дата)

Наименование должности (подпись) (расшифровка подписи)

Ф.И.О. исполнителя,

№ телефона

Приложение № 3
к Административному регламенту

Главе Администрации

(наименование органа местного самоуправления)
от (Ф.И.О.)
проживающего(ей) по адресу:

Заявление

Прошу принять меня и членов моей семьи в количестве человек: (указать родственные отношения на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма.

Я и члены моей семьи занимаем (комнату, квартиру жилой/общей площадью кв. метров) по адресу:

Других жилых помещений я и члены семьи не имеем (имеем) (указать иные, кроме занимаемого, жилые помещения, в т.ч. и принадлежащие на праве собственности)

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

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

1. Сведения об имуществе*

1.1. Недвижимое имущество

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

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

1.2. Транспортные средства

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

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

2. Сведения о доходах, полученных за период

С дата по дата*

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

	семьи		

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

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

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

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

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

- документально информировать об изменениях жилищные органы по месту учета.

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

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

К заявлению прилагаю следующие документы (для подтверждения статуса малоимущих – документы, содержащие сведения о доходах заявителя и членов его семьи за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о принятии на учет;

– документы, содержащие сведения о недвижимом имуществе, земельных участках, транспортных средствах, находящихся в собственности заявителя или членов его семьи и подлежащих налогообложению, а также документы, содержащие сведения о стоимости указанного имущества):

1.

2.

Подпись заявителя и всех совершеннолетних дееспособных членов семьи:

Дата подачи заявления:

* Не заполняется гражданами, имеющими право на обеспечение жилыми помещениями без анализа имущественной и жилищной составляющих.

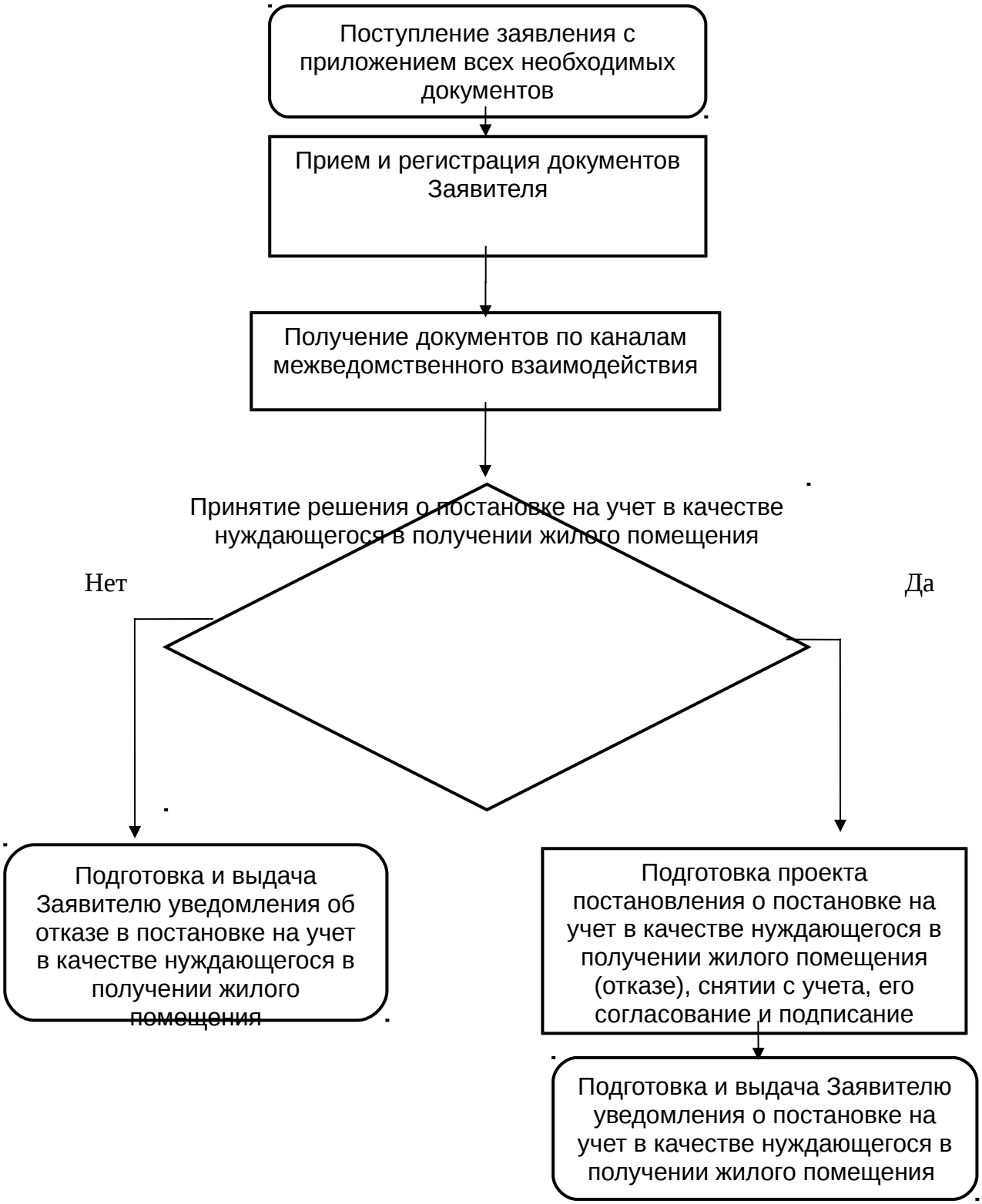
Приложение № 4
к Административному регламенту

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
5.1.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	2
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 № 5
к Административному регламенту

Блок-схема исполнения муниципальной услуги (предоставления муниципальной услуги)



Приложение № 6
к Административному регламенту

Расписка в получении документов

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

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

3. Документы, содержащие сведения о составе семьи и степени родства (указать какие).

4. Документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи Заявителя (указать какие).

5. Документы, содержащие сведения о жилищной обеспеченности, на всех членов семьи, включая несовершеннолетних (указать какие).

6. Документы, содержащие сведения о доходах Заявителя и членов его семьи (представлены или не представлены) (указать какие).

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

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

9. Иные документы, предъявленные Заявителем и приобщённые к учётному делу: (указать какие).

Перечень документов, которые будут получены по каналам межведомственного взаимодействия

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

Заявитель:

Дата

Приложение № 7
к Административному регламенту

Книга регистрации заявлений и учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма

Населенный пункт – город Островной Мурманской области
Администрация ЗАТО город Островной
Начата -
Окончена -

№ п/п	Дата поступления заявления	Фамилия, имя, отчество принятого на учет Заявителя и членов его семьи	Родственные отношения или иные основания признания членами семьи Заявителя	Адрес и краткая характеристика занимаемого жилого помещения	Дата протокола жилищной комиссии о принятии на учет	Номер и дата постановления Администрации ЗАТО г. Островной о предоставлении жилого помещения	Адрес жилого помещения	Примечание (получение, улучшение ж/у, предоставление ЖП меньшего размера)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 8
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ регистрации Заявителей на получение муниципальной услуги

№ п/п	Дата приема Заявителя	Ф.И.О. Заявителя	Адрес Заявителя	Наименование муниципальной услуги	Сведения о предоставлении или отказе в муниципальной услуге	Подпись должностного лица

Приложение № 9
к Административному регламенту

Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») ОГРН 1105110000379, ИНН 5114000356 ул. Советская, д.20, пом.15, г. Островной, Мурманская область, 184640 тел./факс (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@zato-ostrov.ru

Ф.И.О., адрес Заявителя
от №
на № от
Ф.И.О., Адрес

РЕШЕНИЕ О ПРИНЯТИИ НА УЧЕТ В КАЧЕСТВЕ НУЖДАЮЩЕГОСЯ В ЖИЛОМ ПОМЕЩЕНИИ

Администрация закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области сообщает, что Вы и члены Вашей семьи приняты на учет в качестве нуждающихся в получении жилого помещения по договору социального найма с (дата)

Наименование должности
Фамилия и инициалы

Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») ОГРН 1105110000379, ИНН 5114000356 ул. Советская, д.20, пом.15, г. Островной, Мурманская область, 184640 тел./факс (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@zato-ostrov.ru

Ф.И.О., адрес Заявителя
от №
на № от
Ф.И.О., Адрес

РЕШЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИНЯТИИ НА УЧЕТ В КАЧЕСТВЕ НУЖДАЮЩЕГОСЯ В ЖИЛОМ ПОМЕЩЕНИИ

Администрация закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области отказывает Вам и членам Вашей семьи в принятии на учет в качестве нуждающихся в получении жилого помещения по договору социального найма в связи с тем, что

Наименование должности Фамилия и инициалы

Приложение № 10
к Административному регламенту

Жалоба (претензия) на действие (бездействие) должностного лица

Наименование органа, в который подаётся жалоба

Должностное лицо, которому выносится претензия

Ф.И.О. Заявителя

Адрес Заявителя (почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии)

Дата Подпись Заявителя

Приложение № 11
К Административному регламенту

Расписка в получении документов

1. Жалоба с датой регистрации.

2. Ф.И.О. Заявителя.

3. Перечень прилагаемых документов с указанием их наименования, реквизитов и количества листов в каждом документе: (указать какие)

Принял: (Ф.И.О., должность работника, принявшего документы, его подпись)

Телефон:

Заявитель: (Ф.И.О., подпись) «Дата»