

Постановление Администрации ЗАТО г. Зеленогорска № 461-п от 21.11.2011 г.

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 01.02.2011 г. № 37-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Устава города

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».
2. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем опубликования в газете «Панорама».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Зеленогорска - руководителя Комитета по управлению имуществом Администрации ЗАТО г. Зеленогорска Лупянникова СИ.

В.В. ПАНКОВ,
глава Администрации ЗАТО г. Зеленогорска

Приложение к постановлению Администрации ЗАТО г. Зеленогорска
№ 461-п от 21.11.2011 г.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получателей и определяет стандарт и порядок действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются заинтересованные физические лица либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Муниципальная услуга-Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» будет предоставляться в электронном виде с 01.01.2014 года

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги — предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - информация).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО г. Зеленогорска (далее - Администрация).

При предоставлении муниципальной услуги административные процедуры осуществляются муниципальными служащими отдела имущественных отношений Комитета по управлению имуществом Администрации ЗАТО г. Зеленогорска (далее - муниципальные служащие Комитета).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации, отказ в предоставлении информации.

Оказание муниципальной услуги завершается путем:

- получения заявителем почтового отправления,

электронного письма, содержащего запрашиваемую информацию, в случае обращения с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме (далее - запрос в письменной или электронной форме);

- получения заявителем с его согласия информации в устной форме в случае обращения с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной форме на личном приеме (далее - запрос в устной форме);

- получения заявителем письменного уведомления, электронного письма об отказе в предоставлении информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги. 2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.4.1.1. При обращении с запросом в письменной или электронной форме запросы заявителей рассматриваются муниципальными служащими Комитета с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 10 дней со дня его регистрации.

2.4.1.2. При обращении с запросом в устной форме - в течение 30 минут с момента регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Красноярского края от 23.05.2006 г. № 18-4751 «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории края»;

- Постановление исполнительного комитета Красноярского Совета народных депутатов Президиума Крайсофпрофа от 01.03.1990г. № 63/3 «О правилах учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, и предоставления жилых помещений в Красноярском крае»;

- Устав города Зеленогорска Красноярского края;

- решение Совета депутатов ЗАТО г. Зеленогорска от 27.05.2010 г. № 4-20р «О порядке управления и распоряжения жилищным фондом, находящимся в муниципальной собственности города Зеленогорска»;

- Положение об отделе имущественных отношений Комитета по управлению имуществом Администрации ЗАТО г. Зеленогорска, утвержденное постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 15.06.2007г. №251-п.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителем в Администрацию ЗАТО г. Зеленогорска предоставляется лично либо направляется почтовым отправлением или посредством электронной почты:

2.6.1.1. Запрос в письменной или электронной форме, составленный в произвольной форме на русском языке либо с приложением заверенного перевода на русский язык, содержащий следующие реквизиты:

а) сведения о заявителе, в том числе:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);

- почтовый адрес, если информация должна быть направлена в письменной форме, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- сведения о номере основного документа, удостоверяющего личность заявителя, о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;

- сведения о документах, уполномочивающих представителя физического лица обращаться от их имени с запросом;

б) наименование запрашиваемой информации;

в) подпись заявителя - физического лица или уполномоченного лица.

2.6.1.2. Заверенная в установленном порядке доверенность на представление интересов заявителя в случае обращения с запросом представителя.

2.6.2. В случае обращения с запросом в устной форме заявителем предъявляется документ, удостоверяющий его личность, сообщается наименование запрашиваемой информации.

2.7. Основанием для отказа в приеме запроса является несоответствие запроса в письменной или электронной форме требованиям, установленным статьей 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан».

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в запросе в письменной или электронной форме о предоставлении информации отсутствуют сведения и документы, предусмотренные пунктом 2.6.1. Административного регламента;
- при обращении с запросом в устной форме заявителем не предъявлен документ, удостоверяющий его личность;
- заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении на день обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, выдается иным органом в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отсутствие согласия заявителя на обработку и использование персональных данных.

2.8.1. При обращении заявителя с запросом письменное уведомление об отказе в предоставлении информации по основаниям, предусмотренным в пункте 2.8. Административного регламента, направляется заявителю по указанному в запросе почтовому, электронному адресу с объяснением причин отказа.

2.8.2. Заявитель, получивший отказ, имеет право на повторное обращение с запросом о предоставлении информации в случае устранения причин или изменения обстоятельств, вследствие которых ему было отказано.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. При обращении с запросом в устной форме личный прием заявителя ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания заявителем в очереди при получении информации не превышает 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

2.11.1. Регистрация запроса в письменной форме, направленного почтовым отправлением, запроса в электронной форме, направленного посредством электронной почты, осуществляется в течение одного дня с момента поступления запроса в Администрацию.

Запросы в письменной или электронной форме, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

2.11.2. Регистрация запроса в письменной форме, представленного заявителем лично, осуществляется в течение 10 минут.

2.11.3. Регистрация запроса в устной форме на личном приеме осуществляется в течение 10 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам.

2.12.1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя зал для ожидания (коридор), помещения для приема заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой, письменными принадлежностями (для заполнения запроса в письменной форме, записи необходимой справочной информации).

2.12.2. Рабочие места муниципальных служащих Комитета в помещениях для приема заявителей должны быть оборудованы персональными компьютерами.

2.12.3. На дверях помещений для приема заявителей должны быть установлены таблички с указанием номеров кабинетов.

2.12.4. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы муниципальных служащих Комитета с заявителями.

2.12.5. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения заявителей в месте ожидания, но не может составлять менее 3-х мест.

2.12.6. Информационные стенды размещаются в коридоре Администрации возле помещений для приема заявителей.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- количество заявителей, обратившихся с запросами о предоставлении муниципальной услуги;
- своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
- точность обработки информации муниципальными служащими Комитета;

- правильность оформления документов муниципальными служащими Комитета;
- количество жалоб на организацию предоставления муниципальной услуги;
- простота и рациональность предоставления муниципальной услуги;
- количество и комфортность мест предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление Администрацией муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- рассмотрение запроса о предоставлении информации;
- направление (выдача) заявителю информации или направление письменного уведомления об отказе в предоставлении информации.

3.2. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Основаниями для начала административного действия являются:

- обращение заявителя в Администрацию с запросом в устной форме на личном приеме;
- получение запроса в письменной или электронной форме.

3.2.2. Запрос в письменной форме, направленный почтовым отправлением, лично представленный заявителем, принимается и регистрируется должностным лицом общего отдела Администрации или Комитета, ответственным за прием и регистрацию документов (далее - ответственное лицо), путем проставления на запросе отметки о регистрации с указанием даты регистрации.

3.2.3. Запрос в электронной форме поступает в адрес электронной почты glava@admin.zelenogorsk.ru, либо kui@admin.zelenogorsk.ru и регистрируется ответственным лицом.

3.2.4. После регистрации запроса ответственное лицо в течение одного рабочего дня направляет зарегистрированный запрос в письменной или электронной форме для нанесения резолюции (поручения) главе Администрации ЗАТО г. Зеленогорска (далее - глава Администрации) или заместителю главы Администрации ЗАТО г. Зеленогорска - руководителю Комитета по управлению имуществом Администрации ЗАТО г. Зеленогорска (далее - руководитель Комитета).

3.2.5. Обращение заявителя с запросом в устной форме на личном приеме регистрируется муниципальным служащим Комитета в течение 10 минут путем внесения содержания заявления в журнал регистрации личного приема заявителей.

3.2.6. Результатом исполнения данной административной процедуры является прием и регистрация запроса.

3.3. Рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основаниями для начала исполнения административной процедуры являются:

- предоставление заявителем лично либо направление по почте запроса о предоставлении услуги, а также документов, указанных в пункте **2.6.** настоящего Административного регламента;
- получение муниципальным служащим Комитета зарегистрированного запроса в письменной или электронной форме с резолюцией (поручением) главы Администрации или руководителя Комитета;
- личный прием заявителя муниципальным служащим Комитета при обращении с запросом в устной форме.

3.3.2. Муниципальный служащий Комитета проверяет запрос в письменной или электронной форме на предмет наличия сведений и документов, указанных в пункте **2.6.1.** настоящего Административного регламента.

3.3.3. При установлении наличия в запросе в письменной или электронной форме сведений и документов, указанных в пункте **2.6.1.** настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета осуществляет проверку наличия сведений о заявителе в Книге учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма, и подготавливает запрашиваемую заявителем информацию.

3.3.4. При установлении оснований, предусмотренных пунктом **2.8.** настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета подготавливает проект уведомления об отказе в предоставлении информации.

Проект уведомления об отказе в предоставлении информации представляется на подпись руководителю Комитета или его заместителю, которые в случае согласия с отказом подписывают уведомление, при несогласии с отказом - возвращают муниципальному служащему Комитета уведомление на доработку с указанием конкретных причин.

Устранение причин возврата проекта уведомления об отказе в предоставлении информации, его повторное направление на подпись производится муниципальным служащим Комитета в сроки, исключая возможность нарушения срока предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте **2.4.1.1.** настоящего Административного регламента.

3.3.5. По окончании подготовки запрашиваемой заявителем информации муниципальный служащий Комитета:

3.3.5.1. Представляет проект письменного ответа о предоставлении информации на запрос в письменной или электронной форме для его подписания руководителю Комитета в течение 3 рабочих дней.

Руководитель Комитета или его заместитель в случае согласия с проектом письменного ответа подписывают его, при несогласии возвращают муниципальному служащему Комитета на доработку с указанием конкретных причин.

Устранение причин возврата проекта письменного ответа, его повторное направление на подпись осуществляется муниципальным служащим Комитета в сроки, исключая возможность нарушения срока предоставления услуги, указанного в пункте **2.4.1.1.** настоящего Административного регламента.

3.3.5.2. Подготавливает информацию при обращении с запросом в устной форме на личном приеме в течение 15 минут.

3.3.6. Результатами исполнения административной процедуры являются:

- подготовка письменного ответа на запрос в письменной или электронной форме в срок не более 3 рабочих дней;

- выдача заявителю информации при обращении с запросом в устной форме на личном приеме в срок не более 5 минут;

- подготовка уведомления об отказе в предоставлении информации в срок не более 3 рабочих дней.

3.4. Направление заявителю информации, выдача информации или направление письменного уведомления об отказе в предоставлении информации.

3.4.1. Основаниями для начала исполнения данной административной процедуры являются подписанный руководителем Комитета или его заместителем письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию, или подписанное уведомление об отказе в предоставлении информации.

3.4.2. Подписанный письменный ответ, письменное уведомление об отказе в предоставлении информации регистрируются и направляются заявителю ответственным лицом почтовым отправлением или посредством электронной почты в течение 1 рабочего дня со дня подписания руководителем Комитета или его заместителем.

Информация выдается заявителю муниципальным служащим Комитета на личном приеме в течение 5 минут, о чем ставится отметка в карточке приема (журнале) и подпись заявителя.

3.5. Письменный ответ о предоставлении информации, письменное уведомление об отказе в предоставлении информации оформляются на бумажном носителе формата А-4, А-5, письменный ответ, письменное уведомление в электронной форме представляют собой файл в текстовой форме, подготовленный с помощью Microsoft Word.

3.6. Информация о месте нахождения, графике работы и справочные телефоны Администрации.

3.6.1. Место нахождения (почтовый адрес) Администрации: 663690, г. Зеленогорск, Красноярского края, ул. Мира, д. 15, а/я 277.

3.6.2. Адреса электронной почты: glava@admin.zelenogorsk.ru (с пометкой - «для КУМИ»), kui@admin.zelenogorsk.ru, kvart@admin.zelenogorsk.ru, brajkina@admin.zelenogorsk.ru

3.6.3. Официальный сайт Администрации ЗАТО г. Зеленогорска в сети интернет www.zeladmin.ru.

3.6.4. Телефоны для справок и консультаций:

- телефон приемной Комитета: 8(39169) 95-194;

- телефон начальника отдела имущественных отношений Комитета: 8(39169) 95-126.

- телефон заместителя начальника отдела имущественных отношений Комитета: 8(39169) 95-173.

- телефон специалиста отдела имущественных отношений: 8(39169) 95-174.

3.6.5. График работы Администрации и часы приема заявителей по предоставлению муниципальной услуги:

- с 1 сентября по 30 апреля с 8.48 до 18.00 (вторник, четверг), с 8.48 до 17.00 (пятница), перерыв на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье;

- с 1 мая по 31 августа с 8.00 до 17.00 (вторник, четверг, пятница), перерыв на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье;

3.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

3.7.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может предоставляться заявителям муниципальными служащими Комитета:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- в устной форме при личном обращении;
- в устной форме по телефону;
- в письменной форме по электронной почте.

3.7.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Администрации подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.7.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего Комитета, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, который может ответить на поставленные вопросы, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.7.4. Запросы в письменной или электронной форме о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги рассматриваются муниципальными служащими Комитета с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты регистрации заявления.

3.7.5. Личный прием заявителей муниципальными служащими Комитета для получения консультаций производится без предварительной записи, время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

3.7.6. Консультации предоставляются муниципальными служащими Комитета в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

3.8. Блок-схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом по исполнению муниципальной услуги, осуществляет руководитель Комитета.

4.2. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (один раз в год) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Персональная ответственность специалистов, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей на получение муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Комитета.

5. Досудебный и внесудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами, муниципальными служащими Комитета в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются отсутствие в жалобе:

- сведений, предусмотренных подпунктами а), в) пункта 2.6.1.1. Административного регламента;
- сути обжалуемого действия (бездействия), обстоятельств, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

5.3. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого должностного лица, муниципального служащего Комитета, а также членов его семьи, жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается, о чем сообщается в течение 7 дней с момента регистрации жалобы заявителю, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

5.5. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Комитета или его заместитель принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель о данном решении уведомляется письменно.

Если ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является **поступление** письменной жалобы заявителя в Администрацию, Комитет.

5.7. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично или направить ее почтовым отправлением или посредством электронной почты.

5.8. Заявитель в жалобе указывает сведения, предусмотренные подпунктами а), в) пункта 2.6.1.1. Административного регламента, суть обжалуемого действия (бездействия), обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество муниципального служащего Комитета (при наличии информации), действия (бездействие), решение которого обжалуются;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы либо их копии.

5.9. Заявитель вправе обратиться в Комитет с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решения.

5.10. Действия (бездействие) и решения муниципальных служащих Комитета обжалуются руководителю Комитета или в Администрацию по усмотрению заявителя.

5.11. Срок рассмотрения жалобы не превышает 30 дней с момента ее регистрации ответственным лицом в порядке, установленном пунктом 3.2.2. Административного регламента.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов руководитель Комитета или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы руководителем Комитета либо его заместителем принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

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

Блок-схема административных процедур при осуществлении Администрацией ЗАТО г. Зеленогорска муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

