



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.01.2018 г.

№ 101

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» и постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 10.06.2013 № 578 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг и государственных услуг по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей», администрация ЗАТО г.Североморск

## **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 24.02.2014 № 129 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава ЗАТО г.Североморск**

**В.В. Евменьков**

Приложение  
к постановлению администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 24.01.2018 № 101

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

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

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и сотрудников отдела.

**1.2. Получатели муниципальной услуги**

Получателями муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учёте в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма; их представители, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

**1.3.1. Администрация ЗАТО г.Североморск:**

- адрес местонахождения: 184606, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4,

- адрес официального сайта в сети Интернет - [www.citysever.ru](http://www.citysever.ru);

- адрес электронной почты - [mail@citysever.ru](mailto:mail@citysever.ru);

- тел.(81537) 49532;

- факс (81537) 42429;

- время работы: понедельник – четверг с 08.30 до 17.15 час.; пятница с 08.30 до 17.00 час., обед с 13.00 до 14.30 час.; суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в Отделе по распределению жилой площади и переселению администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел) по адресу:

- 184606, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, каб.11; режим работы: понедельник - четверг с 08.30 до 17.15; пятница с 08.30 до 17.00, обед с 13.00 до 14.30; суббота, воскресенье – выходные дни;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования ((815-37) 4-95-11; e-mail: zhil@citysever.ru);

- посредством размещения Регламента в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления ОМСУ ЗАТО г.Североморск (далее ОМСУ ЗАТО г. Североморск) (<http://www.citysever.ru>);

- с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), а также регионального Интернет-портала электронных услуг ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru)).

1.3.3. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностных лиц, сотрудников Отдела лично или по телефону, а также на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск, информационном стенде, размещенном в холле Администрации ЗАТО г.Североморск.

Должностные лица, сотрудники Отдела осуществляют информирование по следующим направлениям:

- а) о месте нахождения и графике работы Отдела;
- б) об адресе Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала электронных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, адресе электронной почты Отдела;
- в) о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- а) актуальность;
- б) своевременность;
- в) четкость в изложении материала;
- г) полнота информации;
- д) наглядность форм подачи материала;
- е) удобство и доступность.

1.3.4. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

- а) непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, сотрудниками Отдела;
- б) информационных материалов, которые размещаются на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг, региональном Интернет-портале электронных услуг, официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, информационном стенде, размещенном в холле Администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Администрация ЗАТО).

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- устный ответ должностного лица Отдела, сотрудника Отдела с согласия заявителя в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

## **2.4.Сроки предоставления муниципальной услуги**

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

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

2.4.3. Регистрации письменного обращения заявителя, а также обращения, полученного в электронном виде, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Отдел.

## **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Жилищным кодексом Российской Федерации (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 1, 12.01.2005);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 148, 02.07.2012);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 247, 23.12.2009);

- Законом Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» (с изменениями и дополнениями) («Мурманский Вестник», № 130, 12.07.2005, стр.7);

- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск («Североморские вести», № 1, 06.01.2012, с.9).

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

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

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

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

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов (заявления), для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Оснований для отказа в приеме заявления на бумажном носителе не предусмотрено.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

- заявитель не состоит на учёте в качестве нуждающегося в жилых помещениях по договорам социального найма;

- заявление подано не на русском языке либо не имеет заверенный перевод на русский язык;

- в случае если не указаны:

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

- б) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должностным лицом Отдела должен быть направлен ответ;

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

Отказ в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, допускается в случаях, когда:

- документы подписаны несоответствующими электронными подписями;

- наличие повреждений файлов, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи.

2.7.4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован гражданином в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.7.5. При отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявителю направляется письменное разъяснение с указанием причин отказа.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.9.1. Помещения, в которых осуществляется предоставление услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, должны быть оборудованы системой противопожарной сигнализации.

2.9.2. Рабочие места сотрудников Отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.9.3. Места ожидания и приема соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы сотрудников Отдела, спланированы таким образом, чтобы в каждом кабинете осуществляли прием и оказание услуги не более двух должностных лиц или сотрудников Отдела, в целях удобства предоставления высококачественной услуги для граждан.

2.9.4. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- названия Отдела;
- графика приема.

2.9.5. На информационных стендах в холле Администрации ЗАТО г.Североморск размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о предоставляемой муниципальной услуге;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Отдела;
- адреса Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала электронных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.6. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается обеспечение допуска на объект сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также лица, владеющего жестовым языком.

2.9.7. При необходимости, с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

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

2.9.9. В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по администрации ЗАТО в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги. В случае необходимости специалистом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по администрации ЗАТО.

2.9.10. Специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги на равне с другими лицами.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Отдела;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги- не более двух.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к Регламенту.

### **2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги**

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

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

## **3. Административные процедуры**

### **3.1. Последовательность административных действий (процедур)**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1 к Регламенту):

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

### **3.2. Личный прием заявителей, претендующих на получение муниципальной услуги**

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

### **3.3. Подача заявления и документов в электронном виде**

3.3.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление (и при наличии - полученные документы), полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

- регистрирует заявление (при наличии - документы);

- направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.3.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- 2) формирует извещение о получении заявления и документов, после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа отправляет его заявителю.

После поступления заявления и документов в электронном виде должностное лицо, ответственное за их прием, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

- 1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов;

- 2) после подписания его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

- 3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.3.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

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

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

3.4.2. Сотрудник Отдела осуществляет прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в электронном виде:

- принимает и регистрирует обращения, поступившие в электронном виде, в журнале регистрации письменных обращений (с пометкой «Эл/п»);
- принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений;
- на письменном обращении заявителя, обращении, полученном в электронном виде, ставит регистрационный номер и дату приема обращения от заявителя;
- направляет письменное обращение заявителя, обращение, полученное в электронном виде, на рассмотрение начальнику Отдела.

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

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

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

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

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

3.5.2. Начальник Отдела:

- определяет сотрудника Отдела, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.5.3. Исполнитель:

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

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

## **4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательности действий, определенных Регламентом осуществляет начальник Отдела.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется с целью выявления нарушений прав граждан путем проведения начальником отдела проверок соблюдения и исполнения должностными лицами отдела положений настоящего Регламента.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, периодичность их проведения устанавливаются перспективными планами работы Отдела и утверждаются начальником Отдела.

4.2.2. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение гражданина о нарушении должностными лицами отдела, сотрудниками Отдела требований настоящего Регламента.

4.2.3. В случае выявления нарушений прав граждан в ходе проведения проверки выявленные нарушения устраняются, а виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц Отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Должностные лица Отдела несут персональную ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Регламентом;
- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Отдела с просьбой о проведении проверки соблюдения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и (или) законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших её граждан, их объединений и организаций в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Отделе.

### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Отдела, должностных лиц и муниципальных служащих**

#### **5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования**

Заявители могут обращаться к Главе ЗАТО г.Североморск, с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Отдела в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

#### **5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые сотрудниками Отдела, должностными лицами Отдела в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### **5.3. Прием жалоб**

5.3.1. Прием жалоб осуществляет Отдел по работе с гражданами администрации ЗАТО г. Североморск (далее – Отдел по работе с гражданами) по адресу: 184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Ломоносова, д.4, кабинет № 30, телефон (8815-37) 4-95-30, тел/факс (8815-37) 4-24-29.

График работы Отдела по работе с гражданами:

- понедельник – четверг с 08-30 до 17-15, обед с 13-00 до 14-30;
- пятница с 08-30 до 17-00, обед с 13-00 до 14-30;
- суббота, воскресенье – выходные дни.

5.3.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Отдел по работе с гражданами в письменной форме по почте, с использованием официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг, а также при проведении личного приема граждан.

5.3.3. Жалоба может быть подана заявителем через Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г. Североморск» (далее – МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск», МФЦ):

- адрес местонахождения: 184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Кольшикина, д.9;
- адрес официального сайта в сети Интернет - [www.severomorsk.mfc51.ru](http://www.severomorsk.mfc51.ru);
- адрес электронной почты - [info@severomorsk.mfc51.ru](mailto:info@severomorsk.mfc51.ru);
- тел. (81537) 37600;
- время работы: понедельник – вторник с 9.00 до 19.00, среда – четверг с 08.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 20.00, суббота с 9.00 до 16.00; воскресенье – выходной день.

### **5.4. Форма подачи жалобы**

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме по почте, через МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ОМСУ ЗАТО г. Североморск, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала электронных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя (приложение № 4 к Регламенту).

5.4.2. При поступлении жалобы МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» обеспечивает ее передачу в Администрацию ЗАТО в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» и Администрацией ЗАТО (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации ЗАТО.

5.4.3. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- регионального портала электронных услуг.

5.4.4. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

### **5.5. Содержание жалобы**

5.5.1. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) сотрудника Отдела, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

- личную подпись заявителя и дату.

5.5.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы, в том случае если Отдел или Администрация ЗАТО располагает этой информацией и документами.

### **5.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения жалобы**

Рассмотрение жалобы приостанавливается в следующих случаях:

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

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Администрации ЗАТО, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в Администрацию ЗАТО. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**5.7. Срок рассмотрения жалобы**

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.8. Результат рассмотрения жалобы**

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом, ответственным за поручение, Глава ЗАТО г.Североморск, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

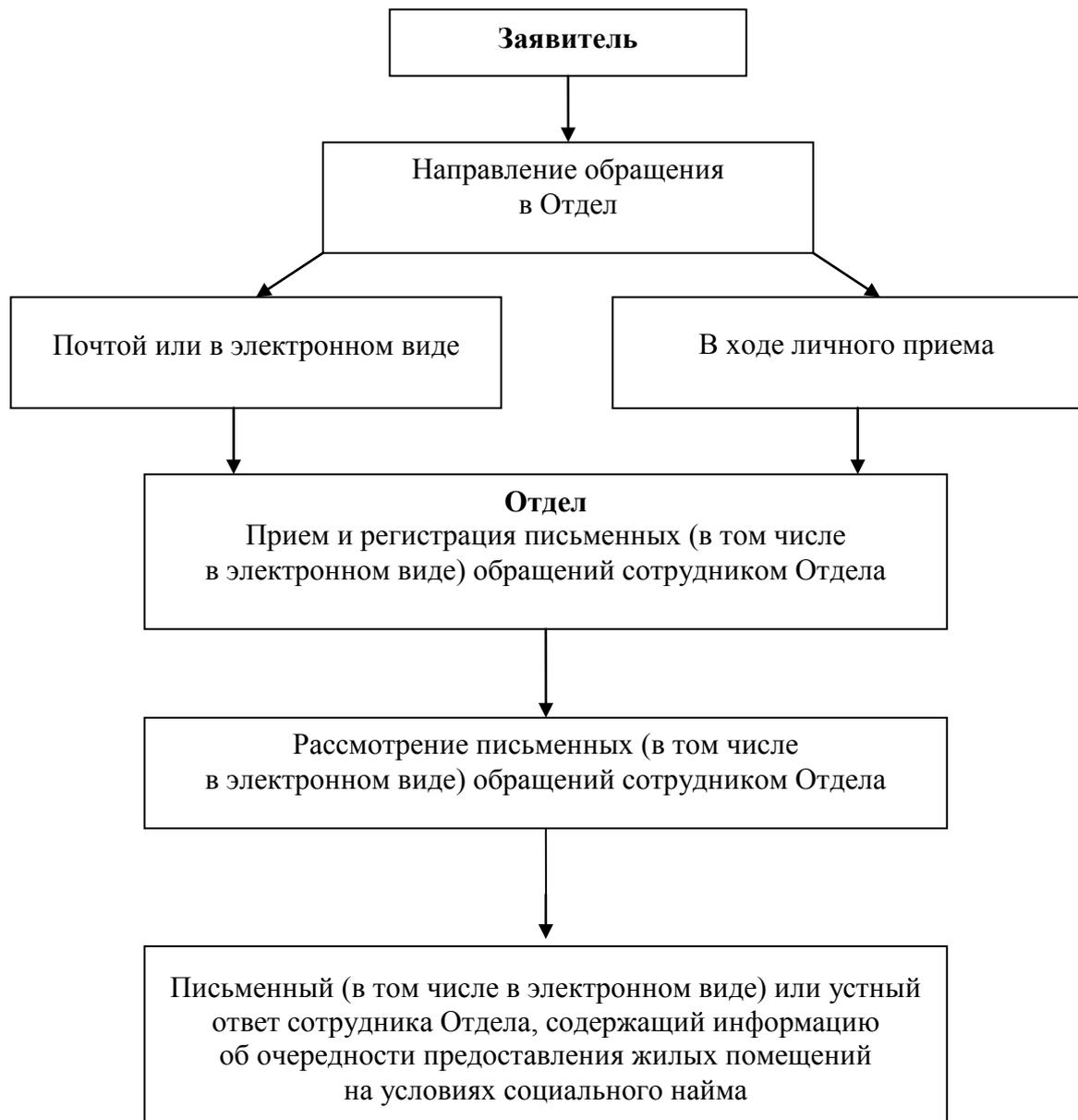
5.8.2. Заявителю в письменной форме и/или по желанию заявителя в электронной форме, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо Администрации ЗАТО незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

---

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



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

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_

**СПРАВКА**

Дана \_\_\_\_\_, проживающему по адресу \_\_\_\_\_ в том, что он (она) состоит на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях согласно заявлению, поданному \_\_\_\_\_, № очередности \_\_\_\_\_.

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_

**ФОРМА**  
**обращения (жалобы) на решения и действия (бездействие) отдела,**  
**предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих**  
**отдела, задействованных в предоставлении муниципальной услуги**

Главе ЗАТО г.Североморск  
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

От \_\_\_\_\_

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

**Обращение**

(жалоба)

\_\_\_\_\_  
(указывается наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа,  
предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего,  
решения и действия (бездействие) которых обжалуются)

\_\_\_\_\_  
(сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Муниципальную услугу,  
должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

\_\_\_\_\_  
(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа,  
предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу,  
либо муниципального служащего)

На основании изложенного прошу

\_\_\_\_\_  
(указывается суть жалобы)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_

**ПОКАЗАТЕЛИ**  
**доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	Время ожидания предоставления муниципальной услуги	100
2.	График работы Отдела	100
3.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – не более двух	100
4.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги	100
7.	Количество обоснованных жалоб	0
8.	Культура обслуживания (вежливость) (Процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих)	100
9.	Качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) (Процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих)	100

»

---