

Приложение

к постановлению администрации
Вилючинского городского округа
от 15.12.2022 №1107

Административный регламент предоставления
органом местного самоуправления Вилючинского городского округа
закрытого административно-территориального образования
города Вилючинска Камчатского края муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на
условиях социального найма»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления органом местного самоуправления Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее - администрация Вилючинского городского округа) муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих администрации Вилючинского городского округа, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий администрацией Вилючинского городского округа.

2. Круг заявителей

2.1. Муниципальная услуга представляется гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда при администрации Вилючинского городского округа.

2.2. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с администрацией Вилючинского городского округа вправе осуществлять их уполномоченные представители.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими отдела по управлению муниципальным имуществом администрации Вилючинского городского округа (далее - отдел по управлению муниципальным имуществом), ответственного за предоставление муниципальной услуги, и

сотрудниками Краевым государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее – МФЦ).

3.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- 1) наименование и почтовые адреса отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и МФЦ;
- 2) справочные номера телефонов отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и МФЦ;
- 3) адрес официального сайта администрации Вилучинского городского округа и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 4) график работы отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и МФЦ;
- 5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 8) текст административного регламента с приложениями;
- 9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;
- 11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции отдела по управлению муниципальным имуществом, МФЦ и ответы на них.

3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях администрации Вилучинского городского округа и МФЦ, предназначенных для приема заявителей; на официальном сайте органов местного самоуправления Вилучинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.viluchinsk-city.ru (далее - официальный сайт администрации Вилучинского городского округа); в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ), и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» - www.rgu.kamgov.ru (далее – РПГУ), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению заявителя.

3.5. Справочная информация о месте нахождения администрации Вилучинского городского округа, отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственного за предоставление муниципальной услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты размещается на информационных стендах в помещениях администрации Вилучинского городского округа и МФЦ, предназначенных для приема заявителей, размещается на официальном сайте администрации Вилучинского городского округа в ЕПГУ, и РПГУ.

3.6. При общении с гражданами муниципальные служащие отдела по управлению муниципальным имуществом и сотрудники МФЦ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием

официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Органом местного самоуправления Вилючинского городского округа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является администрация Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее – администрация Вилючинского городского округа).

Структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа – отдел по управлению муниципальным имуществом администрации Вилючинского городского округа (далее – отдел по управлению муниципальным имуществом) непосредственно предоставляет муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется при взаимодействии со структурными подразделениями администрации Вилючинского городского округа и подведомственными им муниципальными учреждениями, их должностными лицами, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, владеющими информацией, необходимой для предоставления муниципальной услуги.

5.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

6.1. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Предоставление муниципальной услуги оформляется письмом о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма и направляется заявителю в электронной форме или может выдаваться лично, или направляться по почте в письменной форме либо выдается через МФЦ.

2) отказ в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется в виде уведомления об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма и направляется заявителю в электронной форме или может выдаваться лично, или направляться по почте в письменной форме либо выдается через МФЦ.

7. Срок регистрации запроса заявителя

7.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в администрации Вилючинского городского округа в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в отдел по управлению муниципальным имуществом.

7.2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из МФЦ в отдел по управлению муниципальным имуществом, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в отдел по управлению муниципальным имуществом.

7.3. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством ЕПГУ, РПГУ, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в администрацию Вилючинского городского округа.

8. Срок предоставления муниципальной услуги

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 15 рабочих с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в администрации Вилючинского городского округа.

8.2. При устном обращении гражданина за предоставлением муниципальной услуги информация об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма предоставляется гражданину в ходе личного приема граждан. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

8.3. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через МФЦ, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в администрации Вилючинского городского округа.

8.4. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов из МФЦ в отдел по управлению муниципальным имуществом, передачи результата предоставления муниципальной услуги из отдела по управлению муниципальным имуществом в МФЦ, срока выдачи результата заявителю.

8.5. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из МФЦ в отдел по управлению муниципальным имуществом, а также передачи результата муниципальной услуги из отдела по управлению муниципальным имуществом в МФЦ устанавливаются соглашением о взаимодействии между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ.

8.6. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 дней.

9. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, Вилючинского городского округа, непосредственно регулирующими предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Российская газета», № 1, 12.01.2005);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822);

- Закон Камчатского края от 04.05.2008 № 52 «О порядке ведения органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» («Официальные Ведомости», № 73 - 74, 13.05.2008);

- Устав Вилючинского городского округа ЗАТО города Вилючинска Камчатского края («Официальные Ведомости», № 59 - 68, 31.08.2005).

9.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте администрации Вилючинского городского округа в ЕПГУ и РПГУ, на информационных стендах в помещениях администрации Вилючинского городского округа.

Администрация Вилючинского городского округа обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

10.1. Для получения муниципальной услуги граждане обращаются в отдел по управлению муниципальным имуществом с заявлением о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, как в письменной форме (Приложение 1), так и в устной.

10.2. В бумажном виде форма заявления о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма может быть получена заявителем непосредственно в отделе по управлению муниципальным имуществом или МФЦ.

10.3. Форма заявления о принятии на учет доступна для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ, на официальном сайте администрации Вилючинского городского округа в сети Интернет www.viluchinsk-city.ru, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

11.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления отсутствуют.

11.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

- 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- 2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края и муниципальными правовыми актами Вилючинского городского округа, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

12.1. Основаниями для отказа в приеме документов отсутствуют.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

13.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- а) за предоставлением муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо;
- б) гражданин не относится к заявителям, имеющим право на получение муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.1 настоящего Административного регламента.

13.2. Письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом администрации Вилючинского городского округа и выдается заявителю с указанием причин отказа и разъяснением порядка его обжалования.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в порядке, установленном законодательством.

По требованию заявителя, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично или направляться по почте в письменной форме либо выдается через МФЦ.

13.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

14. Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

14.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги

15.1. Предоставление муниципальной услуги в администрации Вилючинского городского округа осуществляется бесплатно.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

16.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

17.1. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

17.2. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

18. Срок и порядок приема и регистрации заявления гражданина о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

18.1. Регистрация заявления в администрации Вилючинского городского округа:

1) при личном обращении заявителя (его представителя) – в день обращения и предоставления заявления, указанного в разделе 10 настоящего Административного регламента;

2) при поступлении заявления, указанного в разделе 10 настоящего Административного регламента, по почте в течение 3 рабочих дней со дня их поступления в администрацию Вилючинского городского округа. В этом случае днем обращения заявителя считается дата, указанная на почтовом штампе организации федеральной почтовой связи по месту получения данных документов;

3) при предоставлении заявления, указанного в разделе 10 настоящего Административного регламента, через МФЦ, в день их поступления в администрацию Вилючинского городского округа.

18.2. Отказ в приеме заявления при личном обращении заявителя осуществляется в день его обращения специалистами отдела по управлению муниципальным имуществом, осуществляющими прием заявлений на предоставление муниципальной услуги, с разъяснением причин отказа и порядка обжалования данного решения.

18.3. Возврат заявления о предоставлении муниципальной услуги, представленного заявителем по почте, осуществляется не позднее 7 рабочих дней со дня регистрации заявления в администрации Вилючинского городского округа с указанием причины возврата и порядка обжалования данного решения.

18.4. В случае направления заявления в форме электронного документа через ЕПГУ или ПГУ путем заполнения соответствующей интерактивной формы заявления с использованием «Личного кабинета», обеспечивающего возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, регистрация заявления производится в день поступления в администрацию Вилючинского городского округа, а в случае поступления заявления в администрацию Вилючинского городского округа в нерабочие и праздничные дни – не позднее рабочего дня, следующего за нерабочими и праздничными днями.

В день поступления заявления в администрацию Вилючинского городского округа заявителю (его представителю), подавшему заявление через ЕПГУ или ПГУ, формируется и направляется электронное уведомление о получении его заявления.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

19.1. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- 1) удобство оформления гражданином письменного обращения;
- 2) телефонную связь;
- 3) возможность копирования документов;
- 4) доступность к нормативным правовым актам, регулирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

19.2. Помещения, предназначенные для приема граждан, должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности, в том числе средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Входы и выходы в помещения и из них оборудуются вывесками с указанием их наименования и графика работы, а также пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

19.3. Инвалидам предоставляется возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, предназначенные для приема граждан, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается сопровождение и оказание им помощи в зданиях и на территориях, на которых расположена администрация Вилючинского городского округа.

На территориях, на которых расположены помещения, предназначенные для приема граждан, допускаются собаки-проводники при наличии документов, подтверждающих их специальное обучение и выдаваемых 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.

19.4. Помещения, предназначенные для ожидания и приема граждан, оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для оформления документов. Гражданам предоставляются писчая бумага и канцелярские принадлежности в достаточном количестве.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей

для их размещения.

В помещении для приема граждан предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

19.5. Для предоставления возможности получения гражданами ознакомления с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальных услуг, в помещении, предназначенном для ожидания и приема граждан, должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами.

19.6. Прием граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан. Рабочее место специалиста, ведущего прием граждан, должно быть оборудовано персональным компьютером, принтером и сканером, копировальной техникой, средствами телефонной связи.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

19.7. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, указанных в пункте 10.1 настоящего Административного регламента, размещается следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность администрации Вилючинского городского округа по предоставлению муниципальной услуги;
- 2) текст настоящего Административного регламента;
- 3) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 4) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 5) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 7) график приема граждан;
- 8) образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 9) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 10) порядок получения консультаций (справок);
- 11) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

19.8. В помещениях для приема граждан обеспечивается надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимой для беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

В администрации Вилючинского городского округа осуществляется дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

В местах приема граждан на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

19.9. На территориях, прилегающих к местам расположения администрации Вилючинского городского округа, оборудуются места для стоянки (остановки) автотранспортных средств. На стоянке выделяется не менее 10 процентов мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

19.10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более граждан не допускается.

20. Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в МФЦ)

20.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- 2) возможность выбора гражданином форм предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе сети «Интернет», ЕПГУ или РПГУ);
- 3) возможность обращения за получением муниципальной услуги в МФЦ;
- 4) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;
- 5) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- 6) отсутствие обоснованных жалоб со стороны граждан по результатам предоставления муниципальных услуг.

20.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) полнота информирования;
- 3) степень удовлетворенности граждан качеством муниципальной услуги;
- 4) количество обоснованных жалоб на действия (бездействия) и решения специалистов отдела по управлению муниципальным имуществом в процессе предоставления муниципальной услуги;
- 5) количество выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги по результатам плановых и внеплановых проверок.

21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ и в электронной форме

21.1. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с отделом по управлению муниципальным имуществом осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между администрацией Вилючинского городского округа и

МФЦ, заключенным в установленном порядке.

21.2. Организация предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ, заключенным в установленном порядке.

21.3. Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой МФЦ, расположенный на территории Вилючинского городского округа.

21.4. При предоставлении муниципальной услуги специалистами МФЦ исполняются следующие административные процедуры:

- 1) информирование гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе предоставления муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;
- 2) прием заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

21.5. Административные процедуры по приему заявления о предоставлении муниципальной услуги, а также выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляются специалистами МФЦ по принципу экстерриториальности.

21.6. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
- 3) направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;
- 5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

21.7. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральный закон № 63-ФЗ, Федеральный закон № 210-ФЗ).

21.8. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

21.9. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на ЕПГУ и РПГУ получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ не требуется.

21.10. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в отдел по управлению муниципальным имуществом или МФЦ;
- по телефону отдела по управлению муниципальным имуществом или МФЦ;

- через официальный сайт администрации Вилючинского городского округа или МФЦ.

21.11. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- для юридического лица: наименование юридического лица;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты (при наличии);
- желаемые дату и время представления документов.

21.12. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

21.13. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт администрации Вилючинского городского округа или МФЦ, может распечатать аналог талона-подтверждения.

Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

21.14. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его не явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт администрации Вилючинского городского округа или МФЦ, за день до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае не явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

21.15. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

21.16. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

21.17. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем администрации Вилючинского городского округа или МФЦ в зависимости от интенсивности обращений.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

22. Перечень административных процедур (действий)

22.1. Муниципальная услуга состоит из следующих административных процедур:

- 1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

23. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

23.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в

администрацию Вилючинского городского округа заявления о предоставлении муниципальной услуги, представленного заявителем:

- посредством личного обращения заявителя,
- посредством почтового отправления;
- посредством технических средств ЕПГУ и РПГУ.

23.2. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляют сотрудники отдела по управлению муниципальным имуществом.

23.3. При поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения заявителя в отдел по управлению муниципальным имуществом, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);
- 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);
- 4) проверяет заявление о предоставлении муниципальной услуги на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- 5) осуществляет прием заявления о предоставлении муниципальной услуги при наличии выявленных недостатков - их описание;
- 6) вручает заявителю копию заявления о предоставлении муниципальной услуги с отметкой о получении.

23.4. Максимальное время приема заявления о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя не превышает 5 минут.

23.5. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

23.6. При поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в администрацию Вилючинского городского округа посредством почтового отправления специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги, осуществляет действия согласно пункту 23.3 настоящего административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 23.3 настоящего Административного регламента.

23.7. В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ или РПГУ специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления о предоставлении муниципальной услуги предмет целостности;
- 3) фиксирует дату получения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 4) в случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги не заверено электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить заявление о предоставлении муниципальной услуги, подписанное электронной подписью, либо представить в отдел по управлению муниципальным имуществом подлинник заявления о предоставлении муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 календарных дней с

даты получения заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;

5) в случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги подписано электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги.

23.8. Специалист администрации Вилючинского городского округа осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с порядком делопроизводства, установленным администрацией Вилючинского городского округа, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему администрации Вилючинского городского округа.

23.9. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя или почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 рабочий день, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию Вилючинского городского округа.

23.10. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, полученного в электронной форме через ЕПГУ или РПГУ, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в администрацию Вилючинского городского округа.

23.11. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, полученного в отделе по управлению муниципальным имуществом, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в отдел по управлению муниципальным имуществом.

23.12. После регистрации в администрации Вилючинского городского округа заявления о предоставлении муниципальной услуги, направляется на рассмотрение специалисту отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

23.13. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней с момента поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги в администрацию Вилючинского городского округа.

23.14. Результатом исполнения административной процедуры является передача заявления о предоставлении муниципальной услуги сотруднику администрации Вилючинского городского округа, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

23.15. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация Вилючинского городского округа направляет на ЕПГУ или РПГУ посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административного действия с указанием результата осуществления административного действия.

23.16. Способом фиксации исполнения административного действия является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему администрации Вилючинского городского округа.

24. Принятие решения о предоставлении информации или об отказе в предоставлении информации, выдача (направление) соответствующего решения заявителю

24.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги сотруднику отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственному за предоставление

муниципальной услуги.

24.2. Критерием принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 13.1 настоящего Административного регламента.

24.3. Специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за предоставление муниципальной услуги проверяет данные заявителя в соответствии со списками, сформированные по каждой категории граждан, которые имеют право на получение жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда.

24.4. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 13.1 настоящего Административного регламента уполномоченный орган принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги не позднее чем через 13 календарных дней со дня представления заявления.

Решение об отказе в предоставлении информации оформляется в виде уведомления об отказе в предоставлении информации на официальном бланке администрации Вилючинского городского округа и должно содержать основания для отказа с обязательной ссылкой на нарушение, предусмотренные пунктом 13.1 настоящего Административного регламента, и разъяснение порядка обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги.

24.5. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за подготовку документов по муниципальной услуге, в течение 1 дня готовит проект письма о предоставлении информации.

24.6. Специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за подготовку документов по муниципальной услуге, в течение 1 календарного дня с даты подготовки проекта письма о предоставлении информации направляет на подпись должностным лицом администрации Вилючинского городского округа.

24.7. Подписанный должностным лицом администрации Вилючинского городского округа письмо о предоставлении информации, не позднее рабочего дня следующего за днем подписания передается на регистрацию специалисту администрации Вилючинского городского округа, ответственному за прием и регистрацию документов.

24.8. Специалист администрации Вилючинского городского округа, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию подписанного должностным лицом администрации Вилючинского городского округа письмо о предоставлении информации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления на регистрацию в соответствии с порядком делопроизводства, установленным администрацией Вилючинского городского округа, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации исходящих документов и (или) в соответствующую информационную систему администрации Вилючинского городского округа.

24.9. Максимальный срок выполнения административного действия по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги не может превышать 13 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги специалистом отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственным за подготовку документов по муниципальной услуге.

24.10. Результатом административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является подписанное уведомление об отказе в предоставлении информации с мотивированным обоснованием причин отказа со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа и разъяснением порядка обжалования отказа или подписанное письмо о предоставлении информации.

24.11. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной

форме администрация Вилючинского городского округа направляет на ЕПГУ или РПГУ посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административного действия с указанием результата осуществления административного действия.

24.12. Способом фиксации результата выполнения административного действия по принятию решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги является наличие подписанного уведомления об отказе в предоставлении информации или подписанное письмо о предоставлении информации.

25. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

25.1. Основанием для начала административной процедуры по выдаче (направлению) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, является наличие подписанного уведомления об отказе в предоставлении информации или наличие подписанного письма о предоставлении информации.

25.2. Специалист администрации Вилючинского городского округа, ответственный за прием и регистрацию документов, в срок не превышающий 3 рабочих дней с момента подписания уведомления об отказе в предоставлении информации или письма о предоставлении выдает (направляет) из заявителю.

25.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении в отдел по управлению муниципальным имуществом;
- посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;
- в МФЦ.

25.4. В случае указания заявителем на получение результата в МФЦ, администрация Вилючинского городского округа направляет результат предоставления муниципальной услуги в срок, установленный в соглашении, заключенным между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ.

25.5. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии, если исполнение данного административного действия предусмотрено заключенными соглашениями.

25.6. После устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель имеет право повторно обратиться за получением муниципальной услуги.

25.7. Максимальный срок выполнения административного действия по выдаче (направлению) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, не превышает 3 рабочих дней со дня регистрации уведомления об отказе в предоставлении информации или письма о предоставлении информации в журнале исходящей корреспонденции и (или) в информационную систему администрации Вилючинского городского округа.

25.8. Результатом административного действия по выдаче (направлению) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, является направление (выдача) заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации или письма о предоставлении информации.

25.9. Способом фиксации результата выполнения административного действия по выдаче (направлению) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, является внесение сведений об уведомлении об отказе в предоставлении информации или о письме о предоставлении информации в журнал регистрации исходящей

корреспонденции и (или) в информационную систему администрации Вилючинского городского округа.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги 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

26. Порядок осуществления текущего контроля

26.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами отдела по управлению муниципальным имуществом последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела по управлению муниципальным имуществом.

26.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по управлению муниципальным имуществом нормативных правовых актов Российской Федерации, Камчатского края и Вилючинского городского округа, а также положений настоящего Административного регламента.

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

27.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых и внеплановых проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации Вилючинского городского округа, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

27.2. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации Вилючинского городского округа. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

27.3. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц администрации Вилючинского городского округа, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

28.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Административного регламента, виновные должностные лица администрации Вилючинского городского округа несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

28.2. Персональная ответственность должностных лиц администрации Вилючинского городского округа закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

29. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

29.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности администрации Вилючинского городского округа, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

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

30. Предмет досудебного обжалования.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ администрации Вилючинского городского округа, должностного лица отдела по управлению муниципальным имуществом, МФЦ, работника МФЦ, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению

соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия МФЦ, МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

31. Особенности подачи жалоб

на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги

31.1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

31.2. Жалоба подается в администрацию Вилючинского городского округа, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

31.3. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте заявителя, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, либо работников МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, гражданского служащего, либо работников МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

31.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В

качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

31.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Вилючинского городского округа, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

31.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта Вилючинского городского округа;
- 2) ЕПГУ, РПГУ.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 33.5 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

31.8. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Вилючинского городского округа, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

31.9. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

31.10. Жалобы на действие (бездействие) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, а также на принятые ими решения направляются в администрацию Вилючинского городского округа, и рассматриваются в установленном порядке.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

31.11. В случае если обжалуются решения руководителя администрации Вилючинского городского округа, жалоба подается в вышестоящий орган (при его наличии), либо в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем администрации Вилючинского городского округа.

31.12. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в установленном порядке администрацией Вилючинского городского округа, заключившим соглашение о взаимодействии.

31.13. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, такая жалоба в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

32. Требования к порядку рассмотрения жалобы

32.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию Вилючинского городского округа, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) отдела по управлению муниципальным имуществом и его должностных лиц, специалистов, предоставляющих муниципальные услуги, МФЦ (далее – Журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленном правовым актом администрации Вилючинского городского округа, либо приказом МФЦ.

32.2. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа отдела по управлению муниципальным имуществом, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

32.3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) если в жалобе не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес заявителя;
- 3) если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

32.4. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывается в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случая подачи жалобы тем же заявителем и по тому же предмету жалобы, но с иными доводами).

32.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных отделом по управлению муниципальным имуществом, 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 Камчатского края, а также в иных формах;
- 2) отказ в удовлетворении жалобы.

32.6. Решение, предусмотренное пунктом 32.5 настоящего Административного регламента, принимается в форме акта отдела по управлению муниципальным имуществом.

32.7. При удовлетворении жалобы отдел по управлению муниципальным имуществом, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

32.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

32.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

32.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается начальником отдела по управлению муниципальным имуществом, предоставляющего муниципальные услуги.

32.11. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью начальника отдела по управлению муниципальным имуществом, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

32.13. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в судебном порядке.

32.14. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Вилючинского городского округа, её должностных лиц и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, МФЦ, работников МФЦ размещается на официальном сайте администрации Вилючинского городского округа, в ЕПГУ, и РПГУ.

VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

33. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ

33.1. Получение заявителем муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ, заключенным в установленном порядке.

33.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

33.3. Предоставление государственной услуги через МФЦ включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- 1) информирование гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе предоставления муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;
- 2) прием заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

34. Информирование гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе предоставления муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ

34.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе предоставления муниципальной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

34.2. Информирование гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется:

- 1) в ходе личного приема гражданина;
- 2) по телефону;
- 3) по электронной почте.

34.3. В случае обращения гражданина в МФЦ с заявлением о результате предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты МФЦ направляет ответ гражданину не позднее рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ указанного запроса.

34.4. Результатом административной процедуры является представление сведений о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

35. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

35.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги представленное заявителем посредством личного обращения.

35.2. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги, осуществляют сотрудники сотрудниками МФЦ.

35.3. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ, заключенными в установленном порядке.

35.4. При поступлении заявления специалист МФЦ осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);
- 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);
- 4) проверяет заявление о предоставлении муниципальной услуги на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- 5) осуществляет прием заявления о предоставлении муниципальной услуги при наличии выявленных недостатков - их описание;
- 6) вручает заявителю копию заявления о предоставлении муниципальной услуги с отметкой о получении.

7) передает заявление и прилагаемые к нему документы специалисту МФЦ, ответственному за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию Вилючинского городского округа.

Сотрудник МФЦ, ответственный за организацию направления заявления в администрацию Вилючинского городского округа, организует передачу заявления в отдел по управлению муниципальным имуществом в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии и порядком делопроизводства МФЦ.

35.5. Максимальное время приема заявления при личном обращении заявителя не превышает 5 минут.

35.6. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист МФЦ консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

35.7. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления о предоставлении муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию Вилючинского городского округа.

36. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

36.1. Основанием для начала административной процедуры по выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, является наличие письма о предоставлении информации об очередности, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

36.2. Специалист отдела по управлению муниципальным имуществом, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок не позднее дня оформления соответствующего решения направляет его в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии.

36.3. МФЦ уведомляет заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги и приглашает заявителя прибыть в МФЦ для получения соответствующего документа.

36.4. На личном приеме специалист МФЦ выдает заявителю соответствующий документ, полученные от отдела по управлению муниципальным имуществом, на бумажном носителе.

36.5. Результатом административной процедуры является выдача заявителю (представителю) соответствующего документа.

36.6. Способом фиксации результата административной процедуры является проставление отметки в журнале выдачи результатов муниципальных услуг о дате выдачи заявителю соответствующего документа.

Приложение № 1

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

В _____
наименование органа местного самоуправления

муниципального образования

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина, являющегося заявителем)

проживающего по адресу: _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Прошу предоставить информацию о том, что я состою на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма (дата постановки на учет, номер очереди).

Дата _____

Подпись _____