Приложение

к приказу заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя

от №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях

социального найма»

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее соответственно - Административный регламент, услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя (далее - Комитет) по предоставлению услуги.

Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

Круг заявителей

2. Заявителями являются граждане, состоящие в Комитете на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

От имени заявителей заявление о предоставлении услуги и документы, предусмотренные Административным регламентом, могут подавать представители заявителей, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении

услуги

3. Информация о месте нахождения и графике работы Комитета, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае», муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» (далее - Центр):

1) Комитет расположен по адресу: юридический адрес –   
город Ставрополь, улица К. Хетагурова, 8, фактический адрес – город Ставрополь, проспект К. Маркса, 92.

График работы:

понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

приемный день: понедельник с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.;

выходные дни: суббота, воскресенье;

2) государственное казенное учреждение Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» расположено по адресу: город Ставрополь, улица Тухачевского, 16б.

График работы:

понедельник – четверг с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

пятница – с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;

суббота – с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.;

без перерыва;

выходной день: воскресенье;

3) Центр расположен по адресам: город Ставрополь, улица Васильева, 49, улица Голенева, 21, улица Мира, 282а, улица   
50 лет ВЛКСМ, 8а/1-2.

График работы:

понедельник – с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;

вторник – пятница с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

суббота – с 08 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.;

без перерыва;

выходной день: воскресенье.

4. Справочные телефоны Комитета, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и Центра.

Телефон Комитета: (8652) 26-03-09.

Телефон государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае»: (8800) 200-40-10.

Телефон Центра: (8652) 24-77-52.

5. Адреса официальных сайтов Комитета, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае», Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты.

Официальный сайт администрации города Ставрополя в сети «Интернет»: [www.ставрополь.рф](http://www.ставрополь.рф/).

Официальный сайт государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» в сети «Интернет»: [www.umfc26.ru/"mfc26.ru](http://mfc26.ru).

Официальный сайт Центра в сети «Интернет»: www.mfc26.ru.

Электронная почта Комитета: kumistv@mail.ru.

Электронная почта государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае»: [mfc.stv@umfc26.ru](mailto:).

Электронная почта Центра: [mfc.stv@mfc26.ru](mailto:mfc.stv@mfc26.ru).

6. Получение информации по вопросам предоставления услуги и сведений о ходе предоставления услуги в Комитете, государственном казенном учреждении Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и Центре осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

через официальный сайт администрации города Ставрополя и электронную почту Комитета, Центра, указанные в пункте 5 Административного регламента;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал);

через государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края).

7. На информационных стендах Комитета, Центра размещается следующая информация:

перечень документов, необходимых для получения услуги;

сроки предоставления услуги;

размеры государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуги, порядок их уплаты;

информация об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования решения и (или) действий (бездействия) Комитета, а также их должностных лиц, муниципальных служащих.

8. Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, размещается на официальном сайте администрации города Ставрополя в сети «Интернет», а также на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

2. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

9. Полное наименование услуги – «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

Наименование органа, предоставляющего услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

10. Услуга предоставляется Комитетом.

При предоставлении услуги Комитет осуществляет взаимодействие с Центром.

В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=6071E5B2A59A3D800F26F45B9C05CB9DD93876B733885174F8AFECD70008B9933B7825A269CA4BD07EA48067F266183AE5CB72764Em2I) Федерального закона   
от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/ref=6071E5B2A59A3D800F26EA568A699597DD332BBC37835E22A3F2EA805F58BFC67B3823F5228512803AF18D62F0734C69BF9C7F75E99D1B53B64FFA6F40mBI) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 08 августа 2012 г. № 243 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

Описание результата предоставления услуги

11. Результатом предоставления услуги является:

1) выдача справки о текущем номере очереди гражданина, состоящего в Комитете на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях;

2) выдача уведомления об отказе в предоставлении услуги.

12. Срок предоставления услуги не должен превышать 10 дней со дня принятия заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в пункте 14 Административного регламента.

Срок подготовки уведомления об отказе в принятии документов, представленных в электронной форме, не должен превышать 3 дней со дня принятия заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в пункте 14 Административного регламента.

Сроком выдачи документов, указанных в подпунктах 1 и 2 пункта 11 Административного регламента, является последний день окончания срока предоставления услуги.

Услуга считается предоставленной со дня получения заявителем ее результата либо по истечении срока предоставления услуги, предусмотренного абзацем первым настоящего пункта, при условии надлежащего уведомления заявителя о результате предоставления услуги и условиях его получения.

Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

13. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов города Ставрополя, регулирующих предоставление услуги:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=A50220EB0DD71C8174E394639A3846C47A11D7E675C50BA5E9AD662C0E08EBFE8EE9926EFF7494FFC965EEm2x2Q) Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, № 237, «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=5594D2D130A573103138E5EAA5EAB7DC2B837F928CB9351E5F3B3EEC5DE73E349F6736CE6BF51B5345FD0E4893Q7w0Q) Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), статья 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=EA73A5C45AA3BEC3C9DA99FD5597399521C4C8D3FB82A1AE4EAAF56B3E40E6BC4D8B100E411498D27C8E5018A6170DQ) от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=5594D2D130A573103138E5EAA5EAB7DC2B837D9989B9351E5F3B3EEC5DE73E349F6736CE6BF51B5345FD0E4893Q7w0Q) от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, статья 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=5594D2D130A573103138E5EAA5EAB7DC2B827A978EB1351E5F3B3EEC5DE73E348D676EC269F4055A43E85819D62CC1AA6131B0C778866CD9Q3wEQ) от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, статья 4179);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=237C249A40CD40893DB75345DD9A972C65CB9FAB75E375C777CF9521E392EBDB486349C23D01E198C5EB62664Ax240Q) от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Парламентская газета», № 17, 08-14.04.2011, «Российская газета», № 75, 08.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 11.04.2011,   
№ 15, ст. 2036);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня  
2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных  
и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012, «Собрание законодательства РФ», 02.07.2012, № 27, ст. 3744);

[решение](consultantplus://offline/ref=90CAAF371130724B04FDA9B85160B45F098422035BA799510647D87AEBA4F0FB2339AAD81E699F5ACE29D04E47A1B73D40WF7EQ) Ставропольской городской Думы от 25 февраля 2015 г. № 612 «Об утверждении Положения о комитете по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя» («Вечерний Ставрополь», № 35, 28.02.2015);

[решение](consultantplus://offline/ref=FF74CB1E1E777E19CE5145B7CC290EEE0007D0DBEC934F0BC78E85C0135CE6095461A9ADF149807A4595F11F613B4203DAW463Q) Ставропольской городской Думы от 11 мая 2016 г. № 847   
«Об Уставе муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края» («Вечерний Ставрополь», № 93, 21.05.2016);

последующие редакции указанных нормативных правовых актов.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления, в том числе в электронной форме (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением услуги, приводятся в приложениях к Административному регламенту)

14. В целях получения услуги заявителем в Комитет, Центр подается [заявление](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF29D451D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) о предоставлении услуги, заполненное по форме, приведенной в приложении 3 к Административному регламенту, с приложением следующих документов:

1) подлинник и копия документа, удостоверяющего личность заявителя либо личность представителя заявителя, в случае если с заявлением о предоставлении услуги обращается представитель заявителя;

2) подлинник и копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением о предоставлении услуги обращается представитель заявителя.

Заявление о предоставлении услуги и документы, указанные в настоящем пункте Административного регламента, могут быть поданы заявителем или в электронной форме с использованием сети «Интернет» посредством электронной почты, а также через Единый портал, Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

Заявитель вправе обратиться в Центр с запросом о предоставлении нескольких услуг (далее – комплексный запрос). В этом случае Центр направляет в Комитет заявление, подписанное уполномоченным специалистом Центра и скрепленное печатью Центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанной в комплексном запросе муниципальной услуги, с приложением заверенной Центром копии комплексного запроса.

15. При обращении за получением услуги в электронной форме заявление о предоставлении услуги и документы, необходимые для предоставления услуги, подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - электронная подпись) следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КСЗ, КВ1, КВ2, КА1.

[Правила](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6ED29A0E374844D25DD6874C92BB6CC254AC8495FC7DEBDD6C37A5CD03432FB0F154C998DE481F7Ct6u7H) использования электронной подписи при обращении за получением услуги установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

Для использования электронной подписи при обращении за получением услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6ED89B00344D44D25DD6874C92BB6CC246ACDC99FE7FF5DC6F22F39C46t1uFH)   
от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - удостоверяющий центр).

В случае если при обращении за получением услуги в электронной форме идентификация и аутентификация заявителя, являющегося физическим лицом, осуществляется с использованием единой системы идентификации и аутентификации, заявитель имеет право использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

Ключи электронной подписи, используемые для формирования электронной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

Использование заявителем электронной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных [статьей 10](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6ED89B00344D44D25DD6874C92BB6CC254AC8495FC7DEBD46F37A5CD03432FB0F154C998DE481F7Ct6u7H) Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Заявитель вправе обратиться в Центр с запросом о предоставлении нескольких услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае Центр направляет в Комитет заявление, подписанное уполномоченным специалистом Центра и скрепленное печатью Центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанной в комплексном запросе услуги, с приложением заверенной Центром копии комплексного запроса.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, и запрашиваются в порядке межведомственного информационного взаимодействия

16. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, и запрашиваются в порядке межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрен.

17. В соответствии с [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6FDA980E314344D25DD6874C92BB6CC254AC8497FA76BF8D2969FC9E450822B0ED48C99BtCu9H), [2 и 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6FDA980E314344D25DD6874C92BB6CC254AC8495F974E0883C78A49145143CB2F154CB9AC1t4u3H) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя.

3) предоставление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Комитета, Центра, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Комитета, Центра, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления услуги

18. Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, является признание усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписаны заявление о предоставлении услуги и документов, необходимые для предоставления услуги, предоставленные заявителем в электронной форме, недействительной.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги

19. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

20. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

1) непредставление документов, предусмотренных пунктом 14 Административного регламента, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

2) заявитель не состоит в Комитете на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении услуги

21. Получение заявителем услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, не предусмотрено.

Иные организации в предоставлении услуги не участвуют и документы не выдают.

22. Государственная пошлина за предоставление услуги не установлена. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления

о предоставлении услуги и при получении результата

предоставления услуги

23. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги в Комитете и Центре не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении

услуги, в том числе в электронной форме

24. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в пункте 14 Административного регламента, представленное в Комитет, Центр заявителем (его представителем), регистрируется в день его поступления посредством внесения данных в информационную систему электронного документооборота «Дело в Комитете, в автоматизированную информационную систему «МФЦ» в Центре.

Срок регистрации заявления о предоставлении услуги в Комитете, Центре не должен превышать 15 минут (за исключением времени обеденного перерыва).

25. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, необходимых для предоставления услуги, указанных в пункте 14 Административного регламента, поступившее в электронной форме посредством электронной почты, Единого портала или Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, регистрируется в день его поступления. В случае если указанное заявление поступило в нерабочее время, выходные или праздничные дни, его регистрация производится в течение первого часа рабочего времени первого рабочего дня, следующего за днем поступления заявления о предоставлении услуги.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга,

к местам ожидания и приема заявителей, размещению

и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной

информации о порядке предоставления услуги

26. Требования к помещениям Комитета, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, помещения в котором расположен Комитет, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей, в том числе пандусами, поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

Вход в здание Комитета оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о Комитете:

наименование;

место нахождения;

график работы.

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

Помещения, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для данных целей помещений, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

времени перерыва, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалистов Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

27. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Комитете.

На информационных стендах в местах ожидания и официальном сайте администрации города Ставрополя размещается следующая информация:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты Комитета;

информация о размещении специалистов Комитета;

перечень услуг, предоставляемых Комитетом;

перечень документов, необходимых для предоставления услуг, и требования, предъявляемые к документам;

сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещается на официальном сайте администрации города Ставрополя.

28. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в Центре.

Здание, помещения, в которых расположен Центр, оборудуется выходом для свободного доступа заявителей, в том числе пандусами, поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), которая располагается рядом с входом и содержит следующую информацию о Центре:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

номер телефона группы информационной поддержки Центра;

адрес электронной почты.

Выход из здания Центра оборудуется соответствующим указателем.

Помещения Центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания и имеют отдельный вход.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение Центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает:

информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальных услуг;

специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу и Порталу государственных и муниципальных услуг, а также к информации об услугах, предоставляемых в Центре;

платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных услуг;

стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг;

электронную систему управления очередью, предназначенную:

для регистрации заявителя в очереди;

для учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

для отображения статуса в очереди;

для автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту Центра;

для формирования отчетов о посещаемости Центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста Центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место специалиста Центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

29. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в Центре:

информационное табло;

информационные стенды, содержащие информацию, указанную в пункте 7 Административного регламента;

информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

перечню документов, необходимых для получения услуги;

полной версии текста Административного регламента.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в Центре, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

30. Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок со дня подачи документов - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов.

Качество:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги, - 95 процентов.

Доступность:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги, - 100 процентов;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через сеть «Интернет», - 90 процентов.

Вежливость:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью работников, - 95 процентов.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных заявителей по данному виду услуги - 2 процента;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок, - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования, 90 процентов.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

Перечень административных процедур

31. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги;

2) прием и регистрация заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги (принятие решения об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, предоставленных в электронной форме);

3) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги;

4) выдача (направление) заявителю результата предоставления услуги.

[Блок-схема](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF29C4E1D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) предоставления услуги приводится в приложении 2 к Административному регламенту.

Информирование и консультирование по вопросам

предоставления услуги

32. Основанием для информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги является личное обращение заявителя в Комитет, Центр, обращение заявителя посредством телефонной связи или поступление обращения заявителя в письменном, электронном виде.

Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистом соответствующего отдела Комитета, Центра (далее - специалист Комитета, Центра).

В случае личного обращения заявителя специалист Комитета, Центра в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает экземпляр перечня документов, необходимых для предоставления услуги.

В случае обращения заявителя посредством телефонной связи специалист Комитета, Центра в доброжелательной, вежливой форме информирует заявителя по вопросам предоставления услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, специалиста отдела по работе с заявителями Центра, принявшего телефонный звонок.

Срок информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут.

Срок информирования по вопросам предоставления услуги при обращении заявителя посредством телефонной связи не должен превышать   
5 минут.

33. В случае поступления в Комитет обращения заявителя в письменном, электронном виде специалист отдела делопроизводства и технического обеспечения Комитета в день поступления обращения регистрирует его и направляет в отдел по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета.

В случае поступления заявления о предоставлении услуги в электронной форме в нерабочее время, выходные и праздничные дни его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем поступления заявления.

Специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течение 20 дней со дня поступления обращения осуществляет подготовку проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов о предоставлении услуги (далее - ответ) и направляет проект ответа на визирование руководителю отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета.

Руководитель отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течение 1 дня со дня поступления проекта ответа визирует его и направляет его на визирование заместителю руководителя Комитета, курирующего работу отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, который подписывает его в течении 1 дня со дня поступления.

После визирования проекта ответа специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течении 1 дня со дня визирования направляет его на подписания заместителю главы администрации города Ставрополя, руководителю Комитета (далее - руководитель Комитета).

Руководитель Комитета в течение 1 дня со дня поступления проекта ответа подписывает его и направляет в отдел делопроизводства и технического обеспечения Комитета.

Специалист отдела делопроизводства и технического обеспечения Комитета в течение 1 дня со дня поступления ответа регистрирует его и направляет по почтовому или электронному адресу заявителя.

34. В случае поступления в Центр обращения заявителя в письменном, электронном виде специалист Центра, ответственный за ведение делопроизводства, в день его поступления регистрирует обращение и направляет в отдел по работе с заявителями Центра.

Специалист отдела по работе с заявителями Центра в течение 20 дней со дня поступления обращения осуществляет подготовку проекта ответа и направляет его на визирование руководителю отдела по работе с заявителями Центра.

Руководитель отдела по работе с заявителями Центра в течение одного дня со дня поступления проекта ответа визирует его и направляет на подпись директору Центра.

Директор Центра в течение 1 дня со дня поступления проекта ответа подписывает его и направляет специалисту Центра, ответственному за ведение делопроизводства.

Специалист Центра, ответственный за ведение делопроизводства, в течение 1 дня со дня поступления ответа регистрирует его и направляет по почтовому или электронному адресу заявителя.

35. Максимальный срок подготовки ответа при поступлении обращения заявителя в письменном, электронном виде составляет 30 дней со дня регистрации обращения.

Ответственным лицом за осуществление административной процедуры является специалист, осуществляющий подготовку информации или осуществляющий консультирование по существу обращения Комитета, Центра.

36. Административная процедура завершается получением заявителем информации о порядке и результатах предоставления услуги при личном обращении заявителя либо направлением ответа по почтовому или электронному адресу заявителя при поступлении обращения в письменном, электронном виде.

37. Контроль исполнения административной процедуры информирования по вопросам предоставления услуги осуществляет руководитель по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях, заместитель руководителя Комитета, курирующего вопросы отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, в Центре его руководитель.

Прием и регистрация заявлений о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги (принятие решения об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, предоставленных в электронной форме)

38. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Комитет, Центр с заявлением о предоставлении услуги.

39. При поступлении в Комитет заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме, подписанных электронной подписью, специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета проводит процедуру проверки действительности электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов), необходимы для предоставления услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в день поступления указанных заявления и документов, в случае если они поступили в рабочее время. После проведения проверки действительности электронной подписи специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета осуществляет распечатку заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, проставляет заверительную подпись «Получено по электронным каналам связи с использованием электронной подписи», свою должность, личную подпись, расшифровку подписи.

В случае поступления указанных заявления и документов в нерабочее время, выходные или праздничные дни, проверка действительности электронной подписи, распечатка заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляется в течение первого часа рабочего времени первого рабочего дня, следующего за днем поступления указанных заявления и документов.

Специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в день распечатки заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, регистрирует заявление о предоставлении услуги.

В случае если в результате проверки электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в день проведения проверки осуществляет подготовку [уведомления](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF298401D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме (приложение 7 к Административному регламенту), с указанием причин, приведенных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8807D2943E1458C6ED89B00344D44D25DD6874C92BB6CC254AC8495FC7DEBD46537A5CD03432FB0F154C998DE481F7Ct6u7H) Федерального закона   
от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», послуживших основанием для принятия указанного решения, и направляет его на подпись руководителю отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета.

Руководитель отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в день поступления проекта уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, визирует указанный проект уведомления и направляет на подписание заместителю руководителя Комитета, курирующего вопросы деятельности отдела.

Заместитель руководителя Комитета, курирующего вопросы деятельности отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета подписывает проект уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, в течение одного дня со дня его поступления и направляет указанное уведомление на подписание руководителю Комитета.

Руководитель Комитета подписывает проект уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, в течение   
1 дня со дня его поступления и направляет указанное уведомление на регистрацию в отдел делопроизводства и технического обеспечения Комитета.

Специалист отдела делопроизводства и технического обеспечения Комитета в течение 1 дня со дня поступления уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, регистрирует указанное уведомление и направляет в отдел по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета.

Специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течение 1 дня со дня поступления уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, подписывает данное уведомление электронной подписью руководителя Комитета и направляет по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

После получения уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, при первичном обращении.

Повторный возврат документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляется в случаях, указанных в [подпункте 3 пункта 17](consultantplus://offline/ref=77304FEF0BD40E09585A8AE011B52653CD66F440EB41B100EA5FFD47B4A9B15243E63A3273FBB624EED990B8FC1F097D7CF049685C8BF4683D894E8757n4K) Административного регламента.

Ответственность за подготовку уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, представленных в электронной форме, несет специалист и руководитель отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета.

40. Ответственность за прием и регистрацию заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, при личном обращении заявителя несет специалист Комитета, Центра, который:

1) устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя заявителя, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

2) проводит проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства указываются полностью;

отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

3) сверяет представленные заявителем подлинники документов (копии документов, заверенных в порядке, установленном действующим законодательством) и копии документов и ниже реквизита «Подпись» проставляет заверительную надпись «с подлинником сверено», личную подпись, расшифровку подписи на каждом листе многостраничной копии документа;

4) обеспечивает единый сшив документов, нумерацию каждого листа документа и на оборотной стороне последнего листа наклеивает лист, на котором указывает слова «Прошито и пронумеровано \_\_л.», количество листов (цифрами и прописью), личную подпись, расшифровку личной подписи и дату заверения.

Подлинники представленных заявителем или его представителем документов возвращаются заявителю.

41. Специалист отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, специалист отдела ответственный за ведение делопроизводства, специалист отдела по работе с заявителями Центра вносит в соответствующую информационную систему, указанную в пункте 24 Административного регламента, следующие данные:

1) запись о приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги;

2) порядковый номер записи;

3) дату внесения записи;

4) данные заявителя (фамилию, имя, отчество);

5) фамилию специалиста, ответственного за прием заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги.

42. Срок приема и регистрации заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, не должен превышать 15 минут.

В случае поступления заявления о предоставлении услуги в Центр специалист отдела по работе с заявителями Центра направляет заявление о предоставлении услуги и документы, указанные в [пункте 14](consultantplus://offline/ref=6F233EB844F0648308F73C5EF12F777170729E197C15A6B9E004FA4ED4E39677DFACB7BCDF9DCCD2F14EEB2E9F5C2CA38CC3ACE2033E5E7E45DA5634KCHBL) Административного регламента, в отдел информационно-аналитической обработки документов Центра.

Для заявителя административная процедура заканчивается получением [расписки](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF29E461D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) о приеме документов (приложение 4 к Административному регламенту).

43. Контроль исполнения административной процедуры приема и регистрации заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляет руководитель отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, заместитель руководителя Комитета, курирующего вопросы отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях, в Центре – руководитель отдела по работе с заявителями Центра.

Принятие решения о предоставлении (отказе

в предоставлении) услуги

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Комитет заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в пункте 14 Административного регламента.

45. Специалист отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течении 1 дня, со дня поступления заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в пункте   
14 Административного регламента в отдел проверяет отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 20 Административного регламента.

46. Специалист отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета подготавливает в двух экземплярах проект [справки](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF29F421D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) о текущем номере очереди гражданина, состоящего в Комитете на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях (далее - справка) (приложение 5 к Административному регламенту), или [уведомления](consultantplus://offline/ref=53E4661F36A09E05D8806324558D1B866BD1C50535494B810681811BCDEB6A9714EC82C0BF39E6DD6D3CF298451D76E3B71FC498C2541F7F70BB005Dt7u5H) об отказе в предоставлении услуги (далее - уведомление об отказе) (приложение 6 к Административному регламенту).

Подготовленная справка или уведомление об отказе подлежат визированию руководителем отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета в течении одного дня, со дня их поступления. В этот же день пописанная справка или уведомление об отказе передается на визирование заместителю руководителя Комитета, курирующего работу отдела по учету граждан, нуждающихся в жилых помещениях Комитета, который подписывает его в течении одного дня со дня поступления и передает на подписание руководителю Комитета для подписания.

47. Критерием принятия решения о подготовке проекта справки либо уведомления об отказе является отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 20 Административного регламента.

48. Ответственным лицом за осуществление административной процедуры является специалист Комитета.

49. Максимальный срок выполнения указанной административной процедуры составляет 7 дней.

50. Административная процедура завершается подписанием у руководителя Комитета справки или уведомления об отказе в течении   
2 рабочих дней, со дня предоставления справки или уведомления об отказе.

51. Контроль исполнения административной процедуры принятия решения о подписании справки или уведомления об отказе осуществляет руководитель отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях, заместитель руководителя Комитета, курирующего вопросы отдела по учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях.

Выдача (направление) заявителю результата

предоставления услуги

52. Основанием для начала административной процедуры является подписание справки или уведомления об отказе у руководителя Комитета.

53. Специалист соответствующего отдела делопроизводства и технического обеспечения Комитета, регистрирует справку или уведомление об отказе путем присвоения регистрационного номера и не позднее 1 дня, следующего за днем подписания руководителем Комитета, направляет справку или уведомление об отказе заявителю способом, указанным в заявлении о предоставлении услуги, либо уведомляет заявителя о необходимости получения результата предоставления услуги в случае указания способа получения лично.

54. В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в Центр, специалист отдела делопроизводства и технического обеспечения Комитета через курьерскую службу Центра передает справку или уведомление об отказе в Центр для выдачи заявителю, если иной способ получения не указан заявителем.

55. Срок исполнения административной процедуры передачи справки или уведомления об отказе из Комитета в Центр не может быть позднее дня, предшествующего дате окончания срока предоставления услуги, указанного в пункте 12 Административного регламента.

56. Сроком выдачи заявителю справки или уведомления об отказе является последний день окончания срока предоставления услуги.

57. Административная процедура в Комитете, Центре завершается выдачей заявителю в срок, указанный в пункте 12 Административного регламента, справки или уведомления об отказе.

58. В случае неполучения заявителем справки или уведомления об отказе в указанный срок специалист соответствующего отдела Комитета, Центра по истечении 2 недель со дня окончания срока, указанного в пункте 12 Административного регламента, уведомляет заявителя по контактным данным, указанным в заявлении о предоставлении услуги, о необходимости получения справки или уведомления об отказе в случае указания способа получения лично.

59. Если по истечении 2 недель со дня уведомления заявителя по контактным данным, указанным в заявлении о предоставлении услуги, документ не получен заявителем в Центре, он возвращается в Комитет.

60. Специалист Комитета направляет справку или уведомление об отказе почтовой связью с отметкой о вручении на адрес, указанный в заявлении о предоставлении услуги.

61. Контроль исполнения административной процедуры выдачи (направления) заявителю справки или уведомления об отказе осуществляет руководитель соответствующего отдела Комитета, Центра.

4. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

62. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителями соответствующих подразделений Комитета и Центра в процессе исполнения административных процедур.

63. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется комитетом экономического развития администрации города Ставрополя (далее - уполномоченный орган) и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, контроль за рассмотрением и подготовкой ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Комитета и Центра по предоставлению услуги.

64. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий, в том числе по конкретному обращению заявителя.

65. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

66. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги уполномоченным органом формируется комиссия в составе должностных лиц Комитета и Центра.

67. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

68. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год. Внеплановые проверки проводятся на основании поступивших обращений (жалоб) физических или юридических лиц.

69. Должностные лица Комитета, Центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в [пункте 3](consultantplus://offline/ref=754F32F147C6084D9ED0BD86B2143DB6916936EBCD1CE1FFB5EC91D3CB667DE0453C0838F27C0DD1522691AE9C60B575DFC28A0C03BF7D977E2226DCH0V0O)1 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

70. В случае допущенных нарушений должностные лица Комитета, Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

71. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о результатах осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителями соответствующих отделов Комитета и Центра в процессе исполнения административных процедур.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения

и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего

услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципальных служащих, специалистов органа, предоставляющего услугу, Центра, специалистов Центра

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

на решение и действия (бездействие) органа,

предоставляющего услугу, должностных лиц, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов органа, предоставляющего услугу, Центра, специалистов Центра

72. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Комитета, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалиста Комитета, Центра в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги, комплексного запроса;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

7) отказ Комитета, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление Комитетом 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

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 подпунктом 3 пункта 17 Административного регламента.

Органы местного самоуправления города Ставрополя

и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

74. Жалоба на действия должностных лиц, муниципальных служащих Комитета подается в Комитет и рассматривается его руководителем.

75. Жалоба на действия специалистов Центра подается в Центр и рассматривается его руководителем.

76. Жалоба на действия руководителей Комитета, Центра подается в администрацию города Ставрополя и рассматривается уполномоченным должностным лицом администрации города Ставрополя.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

77. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

78. Жалоба может быть направлена по почте, через Центр, с использованием сети «Интернет», официального сайта администрации города Ставрополя, Единого портала, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

79. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа (Комитет, Центр), наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя Центра, специалиста Комитета, Центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, Центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя Центра, специалиста Комитета, Центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, Центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя Центра, специалиста Комитета, Центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

80. Жалоба регистрируется в день ее поступления в Комитет, Центр.

Жалоба, поступившая в Центр, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, 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.

Жалоба на действия специалистов Комитета, Центра подлежит рассмотрению руководителем Комитета, Центра 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

82. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, специалист, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае принятия решения об удовлетворении жалобы заявителя на отказ в предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке, оказание услуги возобновляется с начала административной процедуры, предусмотренной [пунктом 44](consultantplus://offline/ref=FB1E101E36940429729F08E463DCA80A2B7A348F2AF528648E29E3A9D89E0E749E2ED501D8AE02F7A1C0F99ED0BBFCCED3A75616ACAAFE3C3D0D0FEFkFF9P) Административного регламента.

Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

83. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

84. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, Центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

85. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, Центра, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов Комитета, Центра размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Комитете, Центре, на официальном сайте администрации города Ставрополя, Едином портале, а также Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета по управлению

муниципальным имуществом

города Ставрополя С.В. Долбышенко

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

СПИСОК УЧРЕЖДЕНИЙ,

участвующих в предоставлении услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Почтовый адрес (юридический, фактический) | График работы | Контактные данные | | Адрес официального сайта учреждения в сети «Интернет» |
| Справочный телефон | Адрес электронной почты |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Комитет по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя | юридический адрес - 355006, г. Ставрополь, ул. К. Хетагурова, 8; фактический адрес - 355035, г. Ставрополь, просп. К. Маркса, 92 | график работы:  понедельник - пятница с 09 час.  00 мин. до 18 час.  00 мин.;  перерыв с 13 час.  00 мин. до 14 час.  00 мин.;  выходные дни: суббота, воскресенье | (8652) 260309 | kumistv@mail.ru | www.ставрополь.рф |
| 2. | Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государствен-ных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» | 355000, г. Ставрополь, ул. Васильева, 49, ул. Голенева, 21, ул. Мира, 282а, ул. 50 лет ВЛКСМ, 8а/1-2 | график работы:  понедельник с 08 час. 00 мин. до 20 час.  00 мин.;  вторник - пятница с 08 час. 00 мин. до  18 час. 00 мин.;  суббота с 08 час.  00 мин. до 13 час.  00 мин.;  без перерыва;  выходной день - воскресенье | (8652) 247752 | mfc.stv@mfc26.ru | www.mfc26.ru |
| 3. | Государствен-ное казенное учреждение Ставрополь-ского края «Многофункциональный центр предоставления государствен-ных и муниципаль-ных услуг в Ставрополь-ском крае» | 355000, г. Ставрополь, ул. Тухачевского, 16б | график работы:  понедельник - четверг с 08 час. 00 мин. до  18 час. 00 мин.;  пятница с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;  суббота с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.;  без перерыва;  выходной день - воскресенье | (8800) 200-40-10 | umfc@mfc26.ru | www.umfc26.ru |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

БЛОК-СХЕМА

административного регламента комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

Информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги

Прием и регистрация заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, подготовка и выдача уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе поступивших в электронной форме

Подача заявления в электро-нном виде

Передача заявления из Центра в Комитет

Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да |  | Нет |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выдача (направление) справки о текущем номере очереди гражданина |  | Выдача (направление) уведомления об отказе в предоставлении услуги |

Жалоба

Досудебное (внесудебное) решение

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Заместителю главы администрации

города Ставрополя, руководителю

комитета по управлению муниципальным

имуществом города Ставрополя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Документ, удостоверяющий личность \_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставление информации об очередности предоставления

жилых помещений на условиях социального найма

Прошу Вас сообщить номер очереди в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Информацию о текущем номере очереди (нужное подчеркнуть):

направить электронным письмом на электронный адрес;

направить письмом по почте;

получу лично в Комитете;

получу лично в Центре.

Даю согласие для использования моих персональных данных в целях предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

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

Подпись

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

РАСПИСКА

о получении документов, необходимых для предоставления услуги

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, гражданина

(фамилия, имя, отчество - полностью)

зарегистрированного по месту жительства по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года получены все документы, необходимые для

рассмотрения его заявления по вопросу предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Количество экземпляров (шт.) | | Количество листов (шт.) | | Примечание |
| подлинник | копия | подлинник | копия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Расписку: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_получил:

(фамилия, имя, отчество - полностью)

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

(подпись) (дата получения)

Дата получения результата предоставления услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 5 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

СПРАВКА

о текущем номере очереди гражданина, состоящего в Комитете

на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях

Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_года рождения, в том, что он (она)

состоит с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых

помещениях.

Состав семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек(а).

По состоянию на 01.04.20\_\_ (дата ежегодной перерегистрации очередности граждан) по общей очереди номер \_\_\_\_\_\_\_\_, по льготному списку граждан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Руководитель Комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись инициалы, фамилия

Ф.И.О. исполнителя

тел.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 6 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Гражданину \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающему(ей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Сообщаем, что Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» в связи с тем, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель Комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись инициалы, фамилия

Ф.И.О. исполнителя

тел.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 7 |
|  | к административному регламенту комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Гражданину \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающему(ей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в приеме заявления и документов, необходимых

для предоставления услуги, поступивших

в электронной форме

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В принятии Вашего заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», поступивших в электронной форме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата поступления документов) через \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается способ направления документов), отказано в связи с недействительностью электронной подписи, с использованием которой подписаны указанные заявление и документы.

Руководитель Комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя

тел.