



# ПОСТАНОВЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИЗОБИЛЬНОГО ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО  
РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

г. Изобильный

08 октября 2013 г.

№ 652

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

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации города Изобильного Степаненко С.И.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Изобильного.

Глава города Изобильного  
Изобильненского района  
Ставропольского края

П.В. Веревкин

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края (далее - Администрация) по предоставлению данной услуги.

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

1.2. Круг заявителей.

Заявителями могут являться граждане, а также члены их семей, признанные, в установленном законодательством порядке, нуждающимися в жилых помещениях.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу:

Администрация расположена по адресу: 356140, Ставропольский край, Изобильненский район, город Изобильный, улица Ленина, 15.

График работы Администрации:

понедельник – пятница — с 08-00 часов до 17-00 часов;

перерыв — с 12-00 часов до 13-00 часов;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием заявлений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений Администрацией или Муниципальным казенным учреждением Изобильненского муниципального района Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ)

МФЦ расположен по адресу: город Изобильный, улица Ленина, дом 6, помещение 33.

График работы: с 9:00 до 13:00, с 14:00 до 18:00

приемные дни: понедельник - пятница

перерыв: с 13:00 до 14:00

выходные дни - суббота, воскресенье

Справочные телефоны МФЦ:

Консультанты – 8(86545) 2-85-14

Бухгалтерия – 8(86545) 2-86-13

Системный администратор – 8(86545) 2-86-13.

Адрес официального сайта МФЦ: [\\_www.mfcizob.ru](http://www.mfcizob.ru).

Адрес электронной почты МФЦ: [mfc.izob@yandex.ru](mailto:mfc.izob@yandex.ru).

1.3.2. Справочный телефон Администрации: (86545) 2-45-31.

1.3.3. Адрес электронной почты: [izob1895@yandex.ru](mailto:izob1895@yandex.ru).

Сайт Администрации: [www.izobilniy.stavkrai.ru](http://www.izobilniy.stavkrai.ru) (далее – официальный сайт Администрации).

Подача заявления и электронных образцов документов (сканированных документов), указанных в пункте 2.6 Административного регламента, в электронном виде осуществляется через официальный сайт Администрации, адрес которого указан выше.

1.3.4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в администрации поселения и МФЦ осуществляется при:

- личном обращении заявителя;
- письменном обращении заявителя;
- при обращении заявителя посредством телефонной связи;
- через официальный сайт Администрации и МФЦ, а также электронную почту, указанные в п. 1.3.3. Административного регламента;
- через электронную почту;
- через федеральную государственную информационную систему “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)” [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru),

- 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.26.gosuslugi.ru](http://www.26.gosuslugi.ru).

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стенде в месте предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальном подразделе администрации поселения, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в сети Интернет, а также в СМЭВ.

На информационных стендах Администрации, в том числе МФЦ размещается следующая информация:

- о перечне документов, необходимых для получения услуги;
- о сроках предоставления услуги;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуги, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц Администрации, в том числе МФЦ, участвующих в предоставлении услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений Администрацией, в том числе МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);
- информация, указанная в подпунктах 1.3.1 - 1.3.4. Административного регламента.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1 Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – услуга).

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

Услугу предоставляет администрация.

При предоставлении услуги Администрация может осуществлять взаимодействие с МФЦ.

### 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- отказ в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Результат предоставления услуги заявитель может получить в МФЦ.

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги составляют 5 дней с момента регистрации запроса.

Срок выдачи документов, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги — в течение 5 дней с момента регистрации запроса.

Срок ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями 15 минут, время ожидания заявителя в очереди не может превышать 15 мин. При отсутствии очереди заявитель принимается незамедлительно.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июня 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Устав города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность, а именно один из следующих:

1) паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации);

2) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по установленной форме (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка).

2.6.2. Заявление о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по рекомендуемой настоящим регламентом форме. Заявления могут быть заполнены от руки или печатным способом и составляются в единственном экземпляре-подлиннике и подписываются заявителями (форма заявления приведена в приложении 1 к Административному регламенту);

Заявитель может получить информацию лично, с использованием почтовой или телефонной связи.

По усмотрению заявителя документы, необходимые для предоставления услуги, могут быть поданы в МФЦ.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе предоставить.

Перечень документов отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов для получения услуги специалистами администрации, сотрудниками МФЦ являются:

- представление заявителем неправильно оформленных (по форме или содержанию) или утративших силу документов, а также документов, содержащих неоговоренные исправления (подчистки, приписки);

- отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) отсутствие в запросе информации, позволяющей однозначно определить (идентифицировать) личность гражданина;

- 2) если в письменном заявлении не указаны: фамилия, имя, отчество гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на заявление не дается.

Заявление, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного заявления не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, о чем сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.11. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

Максимальное время ожидания при получении результата предоставления услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в администрации поселения и МФЦ не может быть более 15 минут.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в администрации, регистрируется посредством внесения в журнал учета обращений граждан.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в МФЦ регистрируется посредством внесения данных в информационную систему.

2.13. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей.

2.13.1. Требования к помещениям Администрации, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположена Администрация, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- график работы.

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

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

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

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;
- времени перерыва, технического перерыва.

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

2.13.2. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Здание, в котором располагается МФЦ, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения, в том числе заявителей с ограниченными возможностями передвижения.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой, которая располагается на панели рядом с входом, и содержит следующую информацию о МФЦ:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- номер телефона группы информационной поддержки МФЦ;



адрес электронной почты.

Выход из здания МФЦ оборудуется соответствующим указателем.

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

Помещения МФЦ состоят из нескольких функциональных секторов (зон):

сектор информирования;

сектор ожидания;

сектор приема заявителей.

В секторе информирования расположены:

окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;

информационные стенды;

информационные киоски.

В секторе ожидания расположены:

электронная система управления очередью;

платежный терминал;

места ожидания для посетителей;

В секторе приема заявителей расположены:

окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна.

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

1. Информационное табло.

2. Информационные стенды, содержащие следующую информацию:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень услуг, оказываемых на базе МФЦ.

3. Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

полная версия текстов Административных регламентов;

перечень документов, необходимых для получения услуг;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность МФЦ.

2.13.3. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Администрации.

На информационных стендах в местах ожидания размещается следующая информация:

- местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес интернет-сайта и электронной почты Администрации;

- информация о размещении работников администрации;

- перечень услуг, оказываемых администрацией;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявляемые к документам;
- сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащими нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на интернет-сайте Администрации.

#### 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателем доступности является:

информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги;

доступность перечня документов и образцов заявлений на информационном стенде, установленном в Администрации, на официальном интернет-сайте Администрации;

возможность для заявителя получения услуги в МФЦ.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего административного регламента;

соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту;

- снижение количества обоснованных жалоб.

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

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

Качество:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 95 %.

Доступность:

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

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 90%.

Вежливость:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 95%.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

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

процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 90%.

2.15. Иные требования, учитывающие предоставление муниципальной услуги в МФЦ.

Административные действия должностных лиц Администрации, предусмотренные пунктом 3.1. настоящего Административного регламента, в части приема и выдачи документов, могут предоставляться на базе МФЦ на основании подписанного соглашения между Администрацией и государственным казенным учреждением Ставропольского края “Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае”.

2.16. Блок – схема предоставления услуги приводится в приложении 2 к Административному регламенту.

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

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

3.1.2. Прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги.

3.1.3. Принятие решения о предоставлении услуги.

3.1.4. Выдача заявителю результата услуги.

3.2.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

Основанием для консультирования по вопросам предоставления услуги является обращение заявителя в Администрацию и МФЦ или поступление его обращения в письменном, электронном виде.

Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистом Администрации и МФЦ.

Специалист Администрации, предоставляющего услугу, МФЦ в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме услуги, явившейся причиной обращения, специалист Администрации и МФЦ уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы в соответствии с действующими Административными регламентами.

Срок консультирования по вопросам предоставления услуги не превышает 15 минут.

Контроль за процедурой консультирования по вопросам предоставления услуги осуществляет руководитель Администрации и МФЦ.

При обращении заявителя в МФЦ перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, выдается ему на руки.

3.2.2. Прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги.

Основанием для начала процедуры является прием от заявителя специалистом Администрации и МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с п. 2.6 Административного регламента.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений, прием документов несет специалист Администрации и МФЦ, который:

устанавливает личность заявителя путем проверки документов (паспорт, либо документ его заменяющий);

проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверившись, что:

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

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

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

не истек срок действия представленных документов.

Срок приема заявлений и документов от заявителей или их представителей не превышает 15 минут.

Специалист Администрации, уполномоченный принимать документы, регистрирует представленное заявление в книге учета и сообщает присвоенный ему входящий номер заявителю.

Специалист МФЦ регистрирует заявление, вносит данные о принятии заявления и документов в информационную систему:

порядковый номер записи;

дату внесения записи;

данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

фамилию специалиста, ответственного за прием заявления и документов.

Процедура заканчивается для заявителя получением расписки о приеме документов с указанием варианта уведомления заявителя (посредством телефонной, почтовой, электронной связи). Фактом подтверждения

получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Администрации и МФЦ соответственно.

В случае установления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист Администрации и МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При отказе заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист Администрации и МФЦ готовит уведомление об отказе в принятии пакета документов с указанием перечня выявленных препятствий для рассмотрения вопроса, заверяет его своей подписью и передает его заявителю.

Контроль за процедурой приема и регистрации заявлений, приема документов осуществляет управляющий делами Администрации и руководитель МФЦ.

Заявление и документы, поступившие в МФЦ, подлежат передаче в Администрацию, не позднее дня, следующего за днем их принятия.

### 3.2.3. Принятие решения о предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления и наличие документов, указанных в п. 2.6.Административного регламента.

Специалист Администрации в течение 2 рабочих дней:

проводит проверку наличия документов, прилагаемых к заявлению, соответствующих требованиям действующего законодательства и по результатам рассмотрения заявления и представленных документов:

- а) при принятии положительного решения готовит справку;
- б) при принятии отрицательного решения готовит уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Окончанием процедуры является регистрация документов Администрацией или передача в МФЦ для выдачи заявителю.

### 3.2.4. Поиск необходимой информации.

Юридическим фактом – основанием для начала процедуры поиска необходимой информации – является получение специалистом, уполномоченным предоставлять информацию, заявления о предоставлении информации.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет поиск требуемой информации в соответствующем реестре.

Действие должно быть выполнено в течение одного рабочего дня со дня получения специалистом, уполномоченным представлять информацию, заявления о предоставлении информации.

Специалист, уполномоченный представлять информацию: формирует справку; готовит сообщение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут. Действие совершается в день установления наличия необходимой информации или получения ответа на отправленный запрос.

Специалист, уполномоченный представлять информацию, передает справку или сообщение об отказе в предоставлении информации на подпись главе поселения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут.

Глава поселения подписывает справку или сообщение об отказе в день подготовки документов.

Специалист, уполномоченный представлять информацию, передает подписанную справку или сообщение об отказе в порядке делопроизводства для выдачи (для направления по почте).

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут. Действие совершается в день получения подписанных документов от уполномоченного должностного лица.

Контроль за процедурой поиска необходимой информации осуществляет управляющий делами Администрации.

### 3.2.5. Выдача заявителю результата услуги.

Основанием для начала процедуры является регистрация документов Администрацией, для выдачи заявителю или передача в МФЦ одного из следующих документов:

при принятии положительного решения:

справка с информацией об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

при принятии отрицательного решения:

- сообщение об отказе в предоставлении информации.

Заявителю, обратившемуся за предоставлением услуги в Администрацию, выдача документов осуществляется специалистом Администрации. При этом специалист не позднее следующего дня после поступления к нему указанных документов информирует заявителя (способом, указанным в заявлении) о необходимости их получения.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт дозвола по указанному в заявлении номеру телефона и сообщению результате предоставления услуги заявителю.

В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в МФЦ, специалист Администрации, не позднее следующего дня после поступления к нему документов передает их в МФЦ для выдачи заявителю.

Специалист МФЦ не позднее дня, следующего за днем поступления к нему документов, информирует заявителя о необходимости получения подготовленных документов (способом, указанным в заявлении).

В случае неполучения заявителем документов в течение двух недель с момента окончания срока предоставления услуги специалист Администрации или соответствующего отдела МФЦ повторно оповещает заявителя о необходимости получения подготовленных документов.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт

дозвона по указанному в заявлении номеру телефона и сообщение о результате предоставления услуги заявителю.

Сроком выдачи результата услуги является последний день окончания срока предоставления услуги.

Документы должны быть переданы в МФЦ не позднее дня предшествующего дате окончания предоставления услуги. Передача документов из Администрации в МФЦ сопровождается соответствующим Реестром передачи.

Процедура заканчивается выдачей заявителю одного из следующих документов:

при принятии положительного решения:

- справку о предоставлении информации;

при принятии отрицательного решения:

- сообщение об отказе.

Фактом подтверждения получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Администрации или МФЦ соответственно.

Если по истечении двух недель с момента повторного оповещения заявителя, подготовленные документы не получены заявителем, специалист МФЦ возвращает их в Администрацию для передачи в архив Администрации.

#### 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Администрации и МФЦ осуществляется руководителем Администрации и МФЦ соответственно, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия

(бездействие) должностных лиц Администрации и МФЦ по предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц, специалистов Администрации и МФЦ к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Администрация, и МФЦ могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги (исполнения функции).

4.3.1. Персональная и дисциплинарная ответственность специалистов Администрации и МФЦ определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица Администрации и МФЦ, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
- б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
- г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;
- е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением услуги осуществляется:  
органами местного самоуправления;



органами государственной власти (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края); общественными объединениями и организациями; иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

5. Досудебное (внесудебное) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения;

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

### 5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, представляющую муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые специалистом Администрации, рассматриваются главой поселения.

Жалобы на действия специалистов МФЦ подаются в МФЦ и рассматриваются его руководителем.

2) Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) Жалоба должна содержать:

- наименование Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица или муниципального служащего или специалиста МФЦ;

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

### 5.4. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации или должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока такого исправления - в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

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

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

#### 5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы Администрация, глава поселения, руководитель МФЦ, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Управляющий делами  
Администрации города Изобильного

С.И. Степаненко

Приложение 1  
к Административному  
регламенту

Главе Администрации  
города Изобильного  
Изобильненского района  
Ставропольского края

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

Дата подачи заявления «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сведения о физическом лице, запрашивающем информацию

Фамилия

Имя

Отчество

Документ,

удостоверяющий

личность

наименование \_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

Сведения о регистрации физического лица по месту жительства

Область

Район

Населенный пункт

Улица

Дом \_\_\_\_\_ корпус \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления информации

Почтовый индекс

Область

Район

Населенный пункт

Улица

Дом \_\_\_\_\_ корпус \_\_\_\_\_

Контактный телефон:

Сведения о гражданине, информация по которому запрашивается

Фамилия

Имя

Отчество

Местонахождение

(адрес)

Область

Район

Населенный пункт  
Улица  
Дом  
Помещение  
Иное описание  
местоположения

Цель получения  
информации

Информацию следует: выдать на руки, отправить по почте  
(ненужное зачеркнуть)

---

(собственноручная подпись физического лица)

### БЛОК-СХЕМА

общей структуры по представлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации об очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

Начало предоставления муниципальной услуги:  
Заявитель обращается с заявлением лично или  
направляет его почтовым отправлением, электронной почтой



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



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



Поиск информации



Выдача информации заявителю    Направление уведомления об отказе в  
выдаче информации заявителю



Оказание муниципальной услуги завершено