УТВЕРЖДЕН

постановлением мэрии города от 26.04.2012 № 2379

(в редакции постановления мэрии города от 05.08.2019 № 3822)

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений

на условиях социального найма

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - Административный регламент) – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями являются физические лица либо их уполномоченные представители (на основании нотариальной доверенности), обратившиеся в жилищное управление мэрии (далее – Управление) либо в муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Череповце» (далее – МФЦ, многофункциональный центр) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в бумажном виде или в форме электронного заявления, заполненного на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области (далее – заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Место нахождения, график работы, справочные телефоны, адрес электронной почты Управления, МФЦ, а также формы обратной связи размещаются на странице Управления на официальном сайте мэрии города Череповца, на официальном сайте МФЦ, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области, на информационных стендах в помещении Управления, МФЦ, где предоставляется муниципальная услуга.

Адрес официального сайта мэрии города Череповца: <https://mayor.cherinfo.ru> (далее – официальный сайт мэрии города).

Адрес страницы Управления на официальном сайте мэрии города Череповца: <https://mayor.cherinfo.ru/325>

Адрес официального сайта МФЦ: http://cherepovets.mfc35.ru

Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): https://[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области: [https://gosuslugi35.ru](http://gosuslugi35.ru./)

1.4. Способы и порядок получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги заявитель может получить следующими способами:

лично;

посредством телефонной связи;

посредством электронной почты,

посредством почтовой связи;

на информационных стендах в помещениях Управления, МФЦ;

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

на официальном сайте мэрии города, МФЦ;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области.

1.5. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также Административный регламент и муниципальный правовой акт о его утверждении размещается на:

информационных стендах Управления, МФЦ;

в средствах массовой информации;

на официальном сайте мэрии города, МФЦ;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области.

1.6. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Управления, МФЦ, ответственными за информирование.

Специалисты Управления, ответственные за информирование, определяются распоряжением мэрии города, приказом директора МФЦ.

1.7. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- место нахождения Управления, МФЦ;

- должностные лица и муниципальные служащие Управления, уполномоченные предоставлять муниципальную услугу, и номера контактных телефонов;

- график работы Управления, МФЦ;

- адреса официального сайта мэрии города, МФЦ;

- адреса электронной почты Управления, МФЦ;

- нормативные правовые акты по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- ход предоставления муниципальной услуги;

- административные процедуры предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- иная информация о деятельности Управления в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.8. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами Управления, МФЦ, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме индивидуального и публичного информирования.

1.8.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Управления, МФЦ.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, ответственный за информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Время ожидания заинтересованного лица при личном обращении за консультацией не может превышать 15 минут.

1.8.2. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, ответа в электронном виде электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой форме, с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Управления, МФЦ.

1.8.3. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – радио, телевидения. Выступления должностных лиц, ответственных за информирование, по радио и телевидении согласовываются с руководителем Управления.

1.8.4. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также Административного регламента и муниципального правового акта о его утверждении:

- в средствах массовой информации;

- на официальном сайте мэрии города;

- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области;

- на информационных стендах Управления, МФЦ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется:

Управлением – в части приема, обработки документов, принятия решения и выдачи документов;

МФЦ – в части приема, обработки и выдачи документов.

2.2.2. Управление не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача (направление) информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в форме справки;

- выдача (направление) информации о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в форме справки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня представления заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов в Управление.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается в описании муниципальной услуги на официальном сайте мэрии города Череповца в разделе «Муниципальные услуги», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области (далее – Портал).

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет (направляет) заявление (приложение к Административному регламенту).

2.6.2. К заявлению прилагаются следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) в случае обращения представителя заявителя представляется документ, подтверждающий его полномочия, заверенный нотариусом.

2.6.3. Прием заявления осуществляется в очной и заочной форме:

- очная форма подачи документов – подача заявления и прилагаемых документов при личном приеме на бумажном носителе в Управление, МФЦ;

- заочная форма подачи документов – направление заявления и иных документов через Портал в Управление.

2.6.4. Заявление оформляется на русском языке, заверяется подписью заявителя (заявителей).

Текст заявления должен быть написан разборчиво, в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, документы не должны быть исполнены карандашом, не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Бланк заявления, подаваемого заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, размещается на официальном сайте мэрии города с возможностью его бесплатного копирования.

2.6.5. В случае подачи электронного заявления оно должно быть заполнено согласно представленной на Портале электронной форме.

Заявление и документы, предоставляемые в форме электронного документа, подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04. 2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, представленный в форме электронного документа, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

Документы, представляемые в электронной форме, должны:

быть читаемыми, в том числе пригодными для передачи и обработки в информационных системах, представляться в общедоступных форматах (PDF, JPG и др.);

иметь разрешение не ниже оптического (аппаратного) 150 пикселей на дюйм;

не отличаться от оригинала документа по цветопередаче и содержанию.

В случае подачи заявления и представления документов и (или) сведений в электронной форме Управление вправе запрашивать подтверждение достоверности предоставленных сведений в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы и (или) сведения.

Документы, прилагаемые к заявлению, представляются в подлинниках или копиях. Копии документов, прилагаемые к заявлению, представляются с предъявлением подлинников либо заверенные в нотариальном порядке.

2.7. Исчерпывающий 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 представить.

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций.

2.7.2. Запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

представления документов и 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 следующих случаев:

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

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

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

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

Основанием для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- выявление несоблюдения установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011№ 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности квалифицированной электронной подписи (в случае направления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов).

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

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9.2. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, определяются организациями, предоставляющими указанные услуги.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится в день его поступления специалистом Управления, ответственным за делопроизводство, либо специалистом МФЦ.

При поступлении заявления в электронном виде оно регистрируется информационной системой. Датой приема указанного заявления является дата его регистрации в информационной системе.

При поступлении заявления и документов через Портал по окончании рабочего времени или в нерабочий день датой поступления считается следующий рабочий день.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.15.1. Помещения, предназначенные для ожидания заявителей, оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами с соблюдением необходимых мер безопасности, оборудованы достаточным количеством стульев, столами для возможности оформления документов, обеспечены канцелярскими принадлежностями.

На рабочем месте должностного лица, осуществляющего прием заявителей, располагается табличка с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

В помещениях Управления, МФЦ на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

В помещениях, предназначенных для приема заявителей, размещен «гостевой компьютер», на котором заявителю предоставляется возможность заполнения в электронной форме заявления и ознакомления с нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

2.15.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами.

На информационных стендах размещается следующая информация:

режим работы Управления, МФЦ;

график приема и выдачи документов (консультирования);

график личного приема начальником Управления, директором МФЦ;

график приема заявителей должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

порядок и срок предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

текст Административного регламента.

2.15.3. Вход в помещение, предназначенное для приема заявителей, оборудован пандусом, обеспечивающим беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников. Возле входа расположена информационная табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании и режиме работы Управления, МФЦ.

На автомобильной стоянке у здания Управления, МФЦ предусматриваются места для бесплатной парковки автотранспортных средств заявителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обеспечивается соответствие помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, иным требованиям доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

соблюдение стандарта муниципальной услуги;

доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

возможность использования межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно - телекоммуникационных технологий;

соблюдение сроков подготовки документов, запрашиваемых заявителями;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

2.17. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Для предоставления муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается:

доступность заявителям сведений о муниципальной услуге через различные каналы связи, в том числе с использованием информационно-телекоммуникацион­ной сети Интернет;

возможность подачи заявления в электронном виде через Портал;

возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения результата предоставления муниципальной услуги.

2.17.2. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи.

С учетом Требований к средствам электронной подписи, утвержденных приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2011 года № 796, при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, допускаются к использованию следующие классы средств электронной подписи: КС2, КС3, КВ1, КВ2 и КА1.

Заявитель – физическое лицо вправе использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за муниципальной услугой в случае, предусмотренном пунктом 2.1 Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

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

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация представленных заявителем заявления и документов;

- подготовка справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справки о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Порядок и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги фиксируются в контрольном листе.

3.1. Прием и регистрация представленных заявителем заявления и документов.

Основанием для начала административной процедуры является заявление и прилагаемые к нему документы, поступившие в Управление.

3.1.1. При очной форме обращения специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- принимает заявление и документы от заявителя;

- осуществляет проверку правильности заполнения заявления и прилагаемых к нему документов;

- формирует контрольный лист, который подшивается в дело заявителя первым листом;

 - передает поступившее заявление с приложенными к нему документами на регистрацию специалисту, ответственному за делопроизводство.

Далее специалист, ответственный за делопроизводство:

- регистрирует заявление;

- после регистрации направляет заявление с регистрационно-контрольной кар-точкой начальнику Управления для наложения резолюции по исполнению документа;

- передает заявление с резолюцией начальника Управления в соответствии с указаниями по исполнению документа на исполнение в отдел по реализации жилищных прав граждан (далее – Отдел).

Общий срок выполнения административной процедуры при поступлении заявления и прилагаемых документов в Управление не более 1 рабочего дня с момента поступления в Управление.

3.1.2. При поступлении заявления через Портал специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- знакомится с направленным заявлением в «Информационной системе межведомственного взаимодействия и электронных услуг»;

- принимает заявление в работу;

- направляет заявителю уведомление о смене статуса заявления;

- регистрирует заявление и документы, формирует контрольный лист, который подшивается в дело заявителя первым листом;

- в течение 3 дней со дня регистрации заявления и документов проводит проверку усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны заявление и прилагаемые документы;

- после проведения проверки усиленной квалифицированной электронной под-писи распечатывает документ, содержащий сведения о результате проверки, прикладывает его к поступившим от заявителя документам вместе со сформированным контрольным листом.

Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляется с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления муниципальной услуги. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи также осуществляется с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

3.1.2.1. Если в случае проверки усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя установлено несоблюдение условий признания ее действительности, специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня окончания указанной проверки:

- готовит уведомление об отказе в приеме заявления и прилагаемых документов с указанием причин их возврата за подписью начальника Управления;

- направляет заявителю посредством Портала указанное уведомление в электронной форме, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя Управления.

После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

3.1.2.2. В случае соблюдения условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, передает зарегистрированное заявление и прилагаемые документы начальнику Управления для наложения резолюции по исполнению документа.

Заявление и прилагаемые документы с резолюцией начальника Управления в соответствии с указаниями по исполнению документа на исполнение в Отдел передает специалист, ответственный за делопроизводство.

Общий срок выполнения административной процедуры при поступлении заявления через Портал не более 3 рабочих дней со дня поступления заявления через Портал.

3.1.3. При поступлении в Управление заявления и приложенных документов, принятых через МФЦ в соответствии с положениями пункта 6.3 Административного регламента, специалист, ответственный за делопроизводство, в день поступления заявления и документов в ячейку для документов, расположенную на участке документационного обеспечения МКУ «Центр комплексного обслуживания», пр-кт Строителей, 2, каб. 101 (далее - ячейка):

- забирает документы вместе с актом приема-передачи;

- осуществляет сверку документов на соответствие акту приема-передачи, после чего делает об этом отметку в акте приема-передачи;

- кладет в ячейку один экземпляр акта приема-передачи с отметками для получения работником МФЦ;

- доставляет документы и один экземпляр акта приема-передачи в Управление и передает специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

- регистрирует полученные заявление и документы;

- после регистрации формирует контрольный лист, который подшивается в дело заявителя первым листом, и передает заявление руководителю Управления для наложения резолюции по исполнению документа.

- передает заявление с резолюцией начальника Управления в соответствии с указаниями по исполнению документа на исполнение в Отдел.

Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Подготовка справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справки о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление начальнику Отдела зарегистрированного заявления с резолюцией по исполнению начальника Управления и документов.

Начальник Отдела в течение 1 рабочего дня со дня поступления к нему заявления визирует заявление и назначает ответственного исполнителя.

3.2.2. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 2 рабочих дней:

- устанавливает предмет заявления, проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента;

- проверяет в муниципальной информационной системе «Учет очереди на улучшение жилищных условий», состоит ли заявитель в мэрии города на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма;

- осуществляет подготовку справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справки о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.2.3. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня после подготовки справки передает заявление, документы и справку начальнику Отдела, который в этот же день согласует и передает ее для подписания начальнику Управления.

3.2.4. Начальник Управления в срок, не превышающий 1 рабочего дня со дня передачи ему подготовленной справки, подписывает и передает ее для выдачи заявителю.

3.2.5. Результатом административной процедуры является подписанная начальником Управления справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справка о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Общий срок выполнения административной процедуры не более 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанная начальником Управления справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справка о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.3.2. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня с момента поступления подписанной начальником Управления справки выдает заявителю лично или его законному представителю справку об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справку о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.3.3. В случае если в заявлении был выбран способ получения почтой, специалист, ответственный за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня с момента поступления подписанной начальником Управления справки направляет ее заявителю почтой.

3.3.4. В случае подачи заявления в электронном виде через Портал при подготовке результата муниципальной услуги специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня с момента поступления подписанной начальником Управления справки меняет статус «Исполнение» на статус «Исполнено» в «Информационной системе межведомственного взаимодействия и электронных услуг».

О факте подготовки результата муниципальной услуги заявитель автоматически информируется по электронной почте и через личный кабинет на Портале.

3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является выдача (направление) заявителю справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справки о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Срок выполнения административной процедуры не более 1 рабочего дня со дня подписания справки начальником Управления.

3.4. В случае если в заявлении содержалась просьба выдать ответ на руки, а заявитель или его законный представитель в течение 10 календарных дней после уведомления о подготовке результата предоставления муниципальной услуги и возможности его получения не явились для получения справки, специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет справку почтой не позднее 1 рабочего дня после окончания указанного срока.

3.5. Заявления и прилагаемые к нему документы подшиваются специалистом Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, либо специалистом, ответственным за делопроизводство, в дело и подлежат хранению в Управлении в установленные сроки.

3.6.В случае обнаружения допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах заявитель вправе обратиться в Управление для их исправления. Исправление опечаток и ошибок осуществляется в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня обращения заявителя об их устранении.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за принятием решения, соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет начальник (заместитель начальника) Управления, начальник Отдела, руководитель структурного подразделения МФЦ.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет директор (заместитель директора) МФЦ, начальник Управления.

Оценка качества предоставляемой муниципальной услуги включает в себя проведение следующих мероприятий: проверки, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление заключений по результатам проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению аналогичных нарушений.

Мероприятия, направленные на оценку качества предоставляемой муниципальной услуги, осуществляются путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся:

- в Управлении 1 раз в год на основании Плана работы жилищного управления мэрии на год;

- в МФЦ 1 раз в год по результатам отчетного года на основании приказа директора МФЦ (заместителя директора).

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, инициативе органов, уполномоченных на осуществление контроля.

Результаты проверок оформляются в виде заключения, в котором отмечаются выявленные недостатки, нарушения и предложения по их устранению. Заключение подписывается директором (заместителем директора) МФЦ, начальником Управления.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, предусмотренных Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами.

4.4. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по предоставлению муниципальной услуги, нарушение требований Административного регламента возлагается на муниципального служащего Управления и работников МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников, утвержденным постановлением мэрии города от 29.05.2012 № 3030.

5.3. Информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале.

5.4. Заявитель вправе оспорить действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Особенности выполнения административных процедур (действий)

в многофункциональном центре предоставления государственных

и муниципальных услуг

6.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

6.1.1. Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги в МФЦ заявитель может получить следующими способами:

лично;

посредством телефонной связи;

посредством электронной почты;

посредством почтовой связи;

на информационных стендах МФЦ;

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- на официальном сайте МФЦ;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- на Портале.

6.1.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами МФЦ, ответственными за информирование, которые назначаются приказом директора МФЦ.

6.1.3. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

место нахождения МФЦ;

график работы МФЦ;

адрес официального сайта МФЦ;

адрес электронной почты МФЦ;

нормативные правовые акты по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

ход предоставления муниципальной услуги;

административные процедуры предоставления муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) работников МФЦ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

6.2. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация представленных заявителем заявления и документов;

- подготовка справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справки о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, Управлением;

- направление в МФЦ и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

6.3. Прием и регистрация представленных заявителем заявления и документов.

6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление и прилагаемые к нему документы, поступившие специалисту МФЦ лично.

6.3.2. Специалист МФЦ осуществляет прием документов от заявителя через окно приема и выдачи документов.

Специалист МФЦ:

- проверяет наличие документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя заявителя, а также документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя;

- проверяет надлежащее оформление заявления;

- заверяет копии документов на основании представленных оригиналов. При представлении оригиналов делает копии, проставляет на копии отметку о соответствии оригиналу и возвращает оригиналы заявителю;

- устно информирует заявителя о дате и времени подготовки результата предоставления муниципальной услуги;

- регистрирует представленное заявителем заявление в программно-техническом комплексе АИС МФЦ;

- готовит расписку о принятии документов и выдает ее заявителю;

- проверяет представленный заявителем пакет документов на комплектность входящих в его состав документов в соответствии с требованиями, установленными в [пункте 2.6](#sub_26) Административного регламента;

- готовит акт приема-передачи документов в двух экземплярах, упаковывает документы в непрозрачную папку – конверт;

- доставляет в ячейку принятые от заявителей документы вместе с актом приема-передачи документов в срок не позднее 15 час. 00 мин. рабочего дня, следующего за днем поступления документов.

6.3.3. Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры не более 1 рабочего дня с момента поступления в МФЦ заявления и документов.

6.4. Принятие решения Управлением.

Принятие решения Управлением осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.2 Административного регламента.

6.5. Направление в МФЦ и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

6.5.1. Основанием для начала данной административной процедуры является подписанная начальником Управления справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справка о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

В случае подачи заявления через МФЦ, где была просьба выдать ответ на руки, специалист, ответственный за делопроизводство, передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

6.5.2. Специалист, ответственный за делопроизводство, в срок до 12.00 часов рабочего дня, следующего за днем подписания начальником Управления документов:

- формирует документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, для передачи в МФЦ;

- оформляет акт приема-передачи в двух экземплярах, упаковывает документы в конверт и доставляет в ячейку для передачи в МФЦ.

6.5.3. Специалист МФЦ, ответственный за прием-передачу документов:

- забирает из ячейки результаты предоставления муниципальной услуги с актом приема-передачи, выдача которых заявителю осуществляется МФЦ;

- осуществляет сверку документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, на соответствие акту приема-передачи;

- подписывает акт приема-передачи и возвращает один экземпляр акта в ячейку с отметками для получения специалистом, ответственным за делопроизводство в Управлении;

- доставляет документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, и второй экземпляр акта приема-передачи в МФЦ.

Срок административной процедуры не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подписания начальником Управления документов.

6.5.4. Специалист МФЦ не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления документов из Управления, информирует заявителя или его законного представителя о подготовке результата предоставления муниципальной услуги и возможности его получения в МФЦ.

6.5.5. Специалист МФЦ при личном обращении заявителя (представителя заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя), выдает справку об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справку о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, под расписку в журнале выдачи документов.

6.5.6. Результатом административной процедуры является выданная заявителю справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справка о том, что заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Срок административной процедуры не позднее 1 рабочего дня со дня поступления в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги.

6.6. В случае если в заявлении содержалась просьба выдать ответ на руки, а заявитель или законный представитель в течение 10 календарных дней после уведомления о подготовке результата предоставления муниципальной услуги и возможности его получения не явились для получения справки, специалист МФЦ направляет документы почтой не позднее 1 рабочего дня после окончания указанного срока.

6.7. В случае если письмо, отправленное специалистом МФЦ, не дошло до адресата и вернулось в МФЦ, то специалист МФЦ направляет вернувшееся отправление в Управление.

Приложение к [Административному регламенту](#sub_1000)

В жилищное управление мэрии города Череповца

(уполномоченный орган)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., дата рождения)

паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(серия, номер)

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(когда, кем)

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

(адрес места жительства)

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

(контактный телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

Прошу предоставить информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Информация необходима в целях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Справку об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо справку о том, что я не состою на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, прошу:

┌┐

└┘ выдать лично;

┌┐

└┘ направить почтой по указанному адресу;

┌┐

└┘ направить через личный кабинет на Портале[[1]](#endnote-1)

Подпись заявителя:

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

(фамилия, имя, отчество) (подпись)

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

(дата)

1. В случае если заявление подано посредством Портала государственных и муниципальных услуг. [↑](#endnote-ref-1)