

АДМИНИСТРАЦИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 02 сентября 2019 г. № 1336

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»

В соответствии Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 29 января 2019 г. № 79 «Об утверждении порядка разработки и утверждения администрацией Изобильненского городского округа Ставропольского края, органами администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг», от 10 октября 2018 г. № 1466 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых (исполняемых администрацией Изобильненского городского округа Ставропольского края", администрация Изобильненского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления администрацией Изобильненского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края Веревкина П.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления Изобильненского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Глава Изобильненского городского
округа Ставропольского края
В.И. КОЗЛОВ

**Утвержден
постановлением администрации
Изобильненского городского округа
Ставропольского края
от 02 сентября 2019 г. № 1336**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ
ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ
СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются физические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – администрация), органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления Изобильненского городского округа Ставропольского края <http://www.izobadmin.ru>.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

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

Органом, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Изобильненского городского округа Ставропольского края.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является отдел по работе с территориями администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – Отдел).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма или отказ в предоставлении информации.

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

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут с момента регистрации заявления.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.izobadmin.ru).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

заявление (приложение 1);

документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций,

участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Иные документы для получения муниципальной услуги не требуются.

Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

предоставление 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Непредставление заявителем указанных документов в п.2.6 не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

отсутствие документа, подтверждающего личность и полномочия заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих или черных, либо карандашом;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа;

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в документах фамилия, имя, отчество гражданина указаны не полностью (фамилия, инициалы);

копии документов не заверены в установленном порядке (при направлении документов посредством почтовой связи).

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

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

в обращении не указаны фамилия заявителя, его адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ;

невозможно установить из текста обращения, какая именно информация запрашивается;

текст обращения не поддается прочтению;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, в том числе документы, выдаваемые иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Оплата услуг не предусматривается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, по предварительной записи - 10 минут.

2.14.Срок и порядок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

2.14.1. Запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги на бумажном носителе направляются почтовым отправлением или подаются лично без предварительной записи, в порядке очередности.

2.14.2. Запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги на бумажном носителе, представленное (направленное):

1) в администрацию заявителем (его представителем), регистрируется в день его поступления путем внесения данных в информационную систему электронного документооборота "Дело", установленной в администрации;

2) в территориальное управление регистрируется в день его поступления путем внесения данных в книгу входящей корреспонденции на бумажном носителе.

2.14.3. Срок регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14.4. Запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступившее в электронной форме посредством электронной почты, единого портала услуг, регионального портала услуг, регистрируется в день его поступления. В случае поступления запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме в нерабочее время, выходные и праздничные дни, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем его поступления.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.15.1. Требования к помещениям администрации городского округа, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей:

Помещения для приема заявителей располагаются, по возможности, на нижних этажах зданий с отдельным входом. В здании должны быть оборудованы доступные места общественного пользования, в том числе туалеты. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха (по возможности), иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей и должностных лиц.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями, иметь доступные места общественного пользования. Для этого вход в помещение оборудуется специальным пандусом, обеспечивается беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок). Столы, предназначенные для лиц с ограниченными физическими возможностями, размещаются в стороне от входа, с учетом беспрепятственного подъезда и поворота специальных средств для передвижения (кресел-колясок).

В шаговой доступности от здания администрации городского округа должны быть оборудованы места для стоянки транспортных средств заявителей, в том числе для транспортных средств лиц с ограниченными физическими возможностями, для которых выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места).

На здании рядом со входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

наименование администрации городского округа и (или) его структурного подразделения;

местонахождение;

режим работы;

номера телефонов для справок;

адрес официального портала органов местного самоуправления.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

В целях информирования граждан о возможности их участия в оценке качества предоставления муниципальной услуги в помещении (месте ожидания), где предоставляется муниципальная услуга, размещаются информационные материалы о возможности участия граждан в оценке качества предоставления муниципальной услуги, в том числе в случае отказа в ее предоставлении.

На входе в кабинет муниципального служащего, работника администрации городского округа, размещается табличка, содержащая следующую информацию: номер кабинета, наименование отдела администрации городского округа, фамилию, имя, отчество каждого муниципального служащего, работника администрации городского округа, работающего в данном кабинете.

Рабочее место муниципального служащего, работника администрации городского округа оборудуются телефонной связью, компьютером, подключенным к сети «Интернет», позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме, расходными материалами и канцтоварами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Требования к залу ожидания

Зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями, и оптимальным условиям работы сотрудников.

Для зала отводятся помещения, оборудованные информационными стендами, стульями, столами для возможности оформления запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.15.3. Требования к местам для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги

Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги оборудуются вблизи информационных стендов или в кабинетах муниципального служащего, работника администрации городского округа.

Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, формами запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, распечатанные на бумажном носителе и образцами их заполнения.

2.15.4. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

Информационные стенды устанавливаются в холле здания администрации городского округа на которых размещается информация о порядке, сроках, перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов городского округа, регламентирующих предоставление каждой муниципальной услуги и перечень документов, необходимый для предоставления каждой муниципальной услуги, а также документы-формы запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги,

распечатанные на бумажном носителе и образцы их заполнения и другая информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги.

Информация и документы, размещенные на информационном стенде администрации городского округа, поддерживаются в актуальном состоянии.

2.15.5. Требования размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах администрации городского округа (в холле здания администрации), в залах ожидания и местах для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, а также в сети "Интернет" на официальном портале органов местного самоуправления, Едином портале, региональном портале.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями этой информации, в том числе требованиям пункта 6 части 1 статьи 5 Закона Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур".

2.15.6. Требования к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

В соответствии с пунктом 7 части первой статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" для организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, а также входа в такие помещения и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

3) оснащение помещений специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов для возможности кратковременного отдыха в сидячем положении;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещении, где предоставляется муниципальная услуга;

5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к помещениям, где предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности;

6) дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

7) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

8) допуск в помещения собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

9) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов собственник объекта в соответствии с частью четвертой статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" администрацией городского округа принимаются меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном управлении Изобильненского городского округа Ставропольского края, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

2.16.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги, являются:

доступность муниципальной услуги (Дос) рассчитывается по формуле:

$Дос = Ддпинф + Дэл + Дсобв$, где:

Ддпинф - достоверное и полное информирование заявителей посредством размещения информации о муниципальной услуге на официальном портале органов местного самоуправления городского округа, информационных стендах, а также посредством личного взаимодействия, использования средств телефонной связи, в том числе телефонов-автоинформаторов (при наличии), почты, электронной почты:

40%-достоверное и полное информирование заявителя при личном взаимодействии, наличие полной и достоверной информации о муниципальной услуге на официальном портале органов местного самоуправления городского округа, информационных стендах;

0% - недостоверное и неполное информирование заявителя при личном взаимодействии, отсутствие полной и достоверной информации о муниципальной услуге на официальном портале органов местного самоуправления городского округа или информационных стендах;

Дэл - наличие возможности подать запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде:

Дэл = 30% - можно подать заявление в электронном виде,

Дэл = 0% - нельзя подать заявление в электронном виде;

Дсобв - соблюдение времени ожидания в очереди и сроков административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом:

Дсобв = 30% соблюдаются;

Дсобв = 0% не соблюдаются.

Значение показателя 100% свидетельствует о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ и административным регламентом.

Качество муниципальной услуги (Кач): рассчитывается по формуле:

$Кач = K_{кор} + O_{тиспрошиб} + K_{факт}$, где,

$K_{кор}$ - корректностью, вежливостью и компетентностью должностного лица администрации городского округа, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

$K_{кор} = 30\%$, если должностного лица администрации городского округа, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги корректен, вежлив и компетентен, и отсутствуют жалобы от заявителя по данному факту;

$K_{кор} = 0\%$, если должностного лица администрации городского округа, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги некорректен или не вежлив, или и не компетентен, наличие жалобы от заявителя по данному факту;

$O_{тиспрошиб}$ - отсутствие исправлений, опечаток и (или) ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги в договоре приватизации жилого помещения, отсутствие уведомлений об отказе либо приостановлений государственной регистрации права собственности по вине администрации городского округа, отсутствие жалоб от заявителя по данным фактам:

$O_{тиспрошиб} = 30\%$ при отсутствии исправлений, опечаток и (или) ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги в договоре приватизации жилого помещения, при отсутствии уведомлений об отказе либо приостановлений государственной регистрации права собственности по вине администрации городского округа, при отсутствии жалоб от заявителя по данным фактам

$O_{тиспрошиб} = 0\%$ наличие исправлений, опечаток и (или) ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги в договоре приватизации жилого помещения, или наличие уведомлений об отказе либо приостановлений государственной регистрации права собственности по вине администрации городского округа, или наличие жалоб от заявителя по данным фактам;

$K_{факт}$ - количество обоснованных жалоб от заявителя

$K_{факт} = \frac{\text{количество заявителей} - \text{количество обоснованных жалоб} - \text{Количество выявленных нарушений}}{\text{количество заявителей}} * 40\%$.

Значение показателя 100% свидетельствует о предоставлении муниципальной услуги качественно в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

2.16.2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами администрации городского округа при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

Показатели взаимодействия заявителя с должностными лицами администрации городского округа осуществляется при личном обращении заявителя:

1) при проведении консультации заявителя и (или) для подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

3) для вручения результата предоставления муниципальной услуги (по желанию заявителя).

Продолжительность каждого взаимодействия заявителя и должностного лица, муниципального служащего (работника) ответственного за выполнение административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, не должна превышать десять минут.

Формула для определения количества взаимодействий заявителя с должностными лицами администрации городского округа при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность рассчитывается по формуле:

$K_{\text{взаим}} + K_{\text{прод}} = 100\%$, где:

$K_{\text{взаим}}$ - количество взаимодействий заявителя с должностными лицами администрации городского округа при предоставлении муниципальной услуги:

$K_{\text{взаим}} = 50\%$ при наличии одного взаимодействия;

$K_{\text{взаим}} = 30\%$ при наличии двух взаимодействий;

$K_{\text{взаим}} = 10\%$ при наличии трех взаимодействий;

$K_{\text{взаим}} = 0\%$ при наличии более трех взаимодействий;

$K_{\text{прод}}$ - продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу:

$K_{\text{прод}} = 50\%$ при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим административным регламентом;

$K_{\text{прод}} = \text{минус } 5\%$ за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим административным регламентом.

Также, значение показателя 100% устанавливается при отсутствии взаимодействия заявителя с должностными лицами администрации городского округа при предоставлении муниципальной услуги.

Значения показателя 100% свидетельствует о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

2.16.3. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (ВПинф) рассчитывается по формуле:

$ВПинф = 100\% / ПВПинф$, где,

$ПВПинф$ - показатель получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (использование возможности портала органов местного самоуправления городского округа, единого портала и (или) регионального портала)

100% - при личном обращении, по телефонной связи, почтовым отправлением, с использованием возможности портала органов местного самоуправления городского округа, единого портала и (или) регионального портала;

50% - при личном обращении, по телефонной связи, почтовым отправлением, с использованием возможности портала органов местного самоуправления городского округа;

0% - отсутствует возможность использовать портал органов местного самоуправления городского округа, единый портал и (или) региональный портал.

2.16.4. Возможность предоставления муниципальной услуги в multifunctional центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) (ВПумфц) рассчитывается по формуле:

$ВПумфц = 100\% / ПВПумфц$, где:

ПВПумфц - показатель возможности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг:

100% - осуществляется

0% - не осуществляется.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.17.1. При предоставлении муниципальной услуги заявителю обеспечивается возможность предоставлять заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа через официальный портал органов местного самоуправления городского округа, единый портал, региональный портал в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. №553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов», а также получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

При направлении заявления, требующего предоставления справочной либо иной информации, не предполагающей получения аккредитации, используется простая электронная подпись заявителя в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ).

В электронной форме заявления должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес (электронной почты или почтовый), по которому должен быть направлен ответ, извещение о переадресации обращения (при необходимости), суть заявления.

При направлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в электронной форме используется усиленная квалифицированная электронная подпись или простая электронная подпись заявителя в соответствии с требованиями статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 октября 2010 года № 210-ФЗ и Федерального закона № 63-ФЗ.

В случае направления заявлений и документов электронной форме с использование единого портала, регионального портала заявление и документы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью.

Для использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением муниципальной услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом № 63-ФЗ.

Заявители вправе использовать простую электронную подпись 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".

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

2.17.2. Для получения доступа к возможностям Единого портала, регионального портала необходимо выбрать субъект Российской Федерации, и после открытия списка территориальных федеральных органов исполнительной власти в этом субъекте Российской Федерации и органов местного самоуправления выбрать администрацию с перечнем оказываемых муниципальных услуг и информацией по каждой услуге.

В карточке каждой услуги содержится описание услуги, подробная информация о порядке и способах обращения за услугой, перечень документов, необходимых для получения услуги, информация о сроках ее исполнения, а также бланки заявлений и форм, которые необходимо заполнить для обращения за услугой.

Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов осуществляется в следующем порядке:

подача запроса на предоставление муниципальной услуги в электронном виде заявителем осуществляется через личный кабинет на Едином портале, региональном портале;

для оформления документов посредством сети «Интернет» заявителю необходимо пройти процедуру авторизации на Едином портале, региональном портале;

для авторизации заявителю необходимо ввести страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица, выданный Пенсионным фондом Российской Федерации (СНИЛС), и пароль, полученный после регистрации на Едином портале, региональном портале;

заявитель, выбрав муниципальную услугу, готовит пакет документов (копии в электронном виде), необходимых для ее предоставления, и направляет их вместе с заявлением через личный кабинет заявителя на Едином портале, региональном портале;

заявление вместе с электронными копиями документов попадает в информационную систему администрации городского округа, уполномоченного органа, оказывающего выбранную заявителем услугу, которая обеспечивает прием запросов, обращений заявлений и иных документов (сведений), поступивших с Единого портала, регионального портала и (или) через систему межведомственного электронного взаимодействия.

2.17.3. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием Единого портала, регионального портала получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.17.4. Сведения о ходе и результате выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде заявителю предоставляются в виде уведомления в личном кабинете заявителя на Едином портале, региональном портале.

2.17.5. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;
уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги;
уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Уведомление о результате предоставления государственной услуги направляется заявителю в электронной форме в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала по выбору заявителя.

2.17.6. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления;

проверка списка очередников;

подготовка извещения с информацией об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, и выдача заявителю.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур:

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в Отдел.

Заявление может быть направлено в форме электронного документа через Единый портал.

При обращении заявителя лично на приеме специалист, уполномоченный на прием заявлений, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя.

Специалист вносит в книгу регистрации заявлений запись о приеме заявления:

порядковый номер записи;

дата и время приема;

фамилия, имя, отчество заявителя;

адрес заявителя.

Максимальный срок выполнения действий составляет 10 минут.

При направлении заявления через Единый портал - не позднее одного календарного дня, следующего за днем подачи заявления.

3.2.2. Проверка списка очередников:

проверка соответствия фамилии, имени, отчества, места регистрации заявителя с данными в списке.

Максимальный срок выполнения действий составляет 10 минут.

3.2.3. Подготовка извещения с информацией об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, и выдача заявителю:

специалист, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, готовит извещение (приложение 2) об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, регистрирует извещение в соответствующем журнале и выдает заявителю.

Максимальный срок выполнения действий составляет 10 минут.

Если заявитель подал заявление на предоставление муниципальной услуги через Единый портал с указанием на необходимость направления результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, Отдел направляет заявителю извещение в форме электронного документа.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль за:

полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником Отдела, либо лицом, его замещающим, путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами отдела по работе с территориями администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги положений настоящего Административного регламента и опроса мнения заявителей;

соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляется начальником отдела постоянно путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами отдела по работе с территориями администрации, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной 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 по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки в администрации формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвовавшими в проверке.

Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжений администрации. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверки также проводят по конкретному обращению заинтересованного лица.

По результатам проведения проверки в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

4.3. Ответственность органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц администрации, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего Административного регламента вправе обратиться с жалобой в органы и к должностным лицам, указанным в п. 5.3 настоящего Административного регламента.

Жалоба может быть представлена на личном приеме, направлена почтовым отправлением или в электронной форме с использованием информационных ресурсов в сети «Интернет», единого портала, регионального портала или через МФЦ.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее - жалоба).

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края;

отказ администрации, ее должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы администрации, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, являющиеся учредителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым может быть направлена жалоба.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения заместителя главы администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, начальника Отдела, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

на имя начальника Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) Отдела экономического развития администрации и его должностного лица, муниципального служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

В случае подачи жалобы представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

5.4.1. Заявитель может подать жалобу:

лично в администрацию по адресу: 356140, Ставропольский край, г.Изобильный, ул. Ленина, 15;

в письменной форме путем направления почтовых отправлений в администрацию по адресу: 356140, Ставропольский край, г. Изобильный, ул.Ленина, 15;

в МФЦ по адресу: 356140, Ставропольский край, город Изобильный, улица Красная, дом 16;

в электронном виде посредством использования:

официального сайта администрации в сети «Интернет» (www.izobadmin.ru);

электронной почты администрации (izobadmin@mail.ru);

электронной почты МФЦ: mfc.izob@yandex.ru;

единого портала (www.gosuslugi.ru);

регионального портала (www.26gosuslugi.ru);

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования).

5.4.2. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде документы, предусмотренные подпунктами "1" - "2" настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.3. Жалоба должна содержать:

наименование структурного подразделения администрации или специалиста МФЦ, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность муниципального служащего, замещающих должность в структурном подразделении администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным абзацем одиннадцатым настоящего пункта);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения администрации, МФЦ, их должностных лиц, муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения администрации, МФЦ, их должностных лиц, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая на имя Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в общем отделе администрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в Отдел администрации, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения администрации и его должностного лица, муниципального служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются общим отделом администрации.

При поступлении жалобы в администрацию с использованием сети "Интернет" на официальный сайт администрации или электронный адрес администрации, должностное лицо администрации, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу администрации, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

Жалоба рассматривается должностным лицом администрации или МФЦ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией, МФЦ, а в случае обжалования отказа администрации, МФЦ, их должностных лиц, муниципальных служащих в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения администрации, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация направляет жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация, МФЦ принимает одно из следующих решений:

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

Изобильненского городского округа Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.2. При удовлетворении жалобы структурное подразделение администрации принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

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

5.6.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения о структурном подразделении администрации и его должностном лице, муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, в случае признания жалобы, обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

5.6.4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.6.5. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным абзацем одиннадцатым пункта 5.4. настоящего Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица администрации или МФЦ, муниципального служащего администрации, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Администрации обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации и его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на его официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации и его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение 1

**к административному регламенту предоставления
администрацией Изобильненского городского округа
Ставропольского края муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на условиях
социального найма», утвержденному постановлением
администрации Изобильненского городского округа
Ставропольского края от 02 сентября 2019 г. № 1336**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Заместителю главы администрации
Изобильненского городского округа Ставропольского края
от _____
(фамилия, имя, отчество полностью)

проживающего(ей) по адресу:

(регистрация по месту жительства)

контактный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить сведения об очередности в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма.

Извещение с информацией об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма прошу:

выдать на руки/направить в форме электронного документа (нужное подчеркнуть).

(личная подпись, дата)

Приложение 2

**к административному регламенту предоставления
администрацией Изобильненского городского округа
Ставропольского края муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на условиях
социального найма», утвержденному постановлением
администрации Изобильненского городского округа
Ставропольского края от 02 сентября 2019 г. № 1336**

_____ (Ф.И.О. заявителя)

проживающему(ей) по адресу:

_____ (регистрация по месту жительства)

ИЗВЕЩЕНИЕ

Выдано в том, что Вы состоите на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края.

По состоянию на (дата) _____ учетный № _____

Специалист отдела по работе
с территориями администрации
Изобильненского городского
округа Ставропольского края _____ ФИО