Приложение

к приказу комитета

жилищно-коммунального

хозяйства города Барнаула

от 01.10.2021 №200/151/пр-1768

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся

в жилых помещениях»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование подраздела | Содержание подраздела |

| 1 | 2 |
| --- | --- |
| I. Общие положения | |
| 1. Предмет регулирования административного регламента | 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (далее – муниципальная услуга) на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края (далее – город Барнаул), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в том числе через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – МФЦ) и его филиалы, в электронной форме с использованием муниципальной автоматизированной информационной системы «Электронный Барнаул» (далее – городской портал) с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.  1.2. Регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги органом местного самоуправления города Барнаула по запросу граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории города Барнаула, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, либо их уполномоченных представителей в пределах полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения, установленных Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского округа - города Барнаула Алтайского края, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».  1.3. Регламент регулирует общественные отношения, возникающие в связи с предоставлением информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. |
| 2. Круг заявителей | Правом на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) обладают граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории города Барнаула, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, либо их уполномоченные представители (далее – заявитель). |
| 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги | 3.1. На официальном сайте города Барнаула – http://barnaul.org (далее – сайт города), на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале размещена информация о месте нахождения, почтовом адресе, справочных телефонах, графиках работы, адресе электронной почты: органа местного самоуправления города Барнаула, предоставляющего муниципальную услугу, (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу).  3.2. Муниципальная услуга может быть получена заявителем по принципу «одного окна» в МФЦ (филиалах МФЦ).  Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты МФЦ (филиалов МФЦ) размещена на сайте города, официальном сайте МФЦ – http://mfc22.ru (далее – сайт МФЦ), на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.  3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке и сроках ее оказания (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги) может быть получена заявителем посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), городского портала. В электронном виде муниципальная услуга может быть получена заявителем посредством городского портала.  Адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и городского портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) указаны в приложении 1 к Регламенту.  Для получения муниципальной услуги посредством городского портала заявителю необходимо зарегистрировать на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) учетную запись пользователя Единой системы идентификации и аутентификации.  3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной.  3.4.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем самостоятельно путем ознакомления с информацией:  на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;  на сайте города;  на сайте МФЦ;  на городском портале;  на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).  3.4.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или МФЦ (филиал МФЦ):  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по телефону;  в ходе личного приема.  3.5. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги (по конкретному заявлению) могут быть получены заявителем:  3.5.1. Самостоятельно в «Личном кабинете» на городском портале (в случае обращения через городской портал);  3.5.2. Посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или в МФЦ (филиал МФЦ) (в случае подачи заявления через МФЦ (филиал МФЦ):  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактным телефонам;  в ходе личного приема.  3.6. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги могут быть получены заявителем в случае письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или в МФЦ (филиал МФЦ) в следующих формах:  в устной форме (при личном устном обращении по контактному телефону, в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.6.1, 3.6.2 настоящего пункта Регламента);  в письменной форме (при направлении обращения по почте, при личном устном обращении (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.6.1, 3.6.3 настоящего пункта Регламента), при обращении по электронной почте, или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.6.4 настоящего пункта Регламента);  в форме электронного документа (при обращении по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.6.4 настоящего пункта Регламента).  3.6.1. При личном устном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в ходе личного приема для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги специалист указанного органа дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном подпунктом 3.6.3 настоящего пункта Регламента.  Предоставление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителю в ходе личного приема осуществляется после проверки специалистом органа, предоставляющего муниципальную услугу, документов, удостоверяющих личность заявителя и полномочия представителя (при обращении представителя заявителя).  3.6.2. При личном устном обращении по контактному телефону в орган, предоставляющий муниципальную услугу, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, осуществляется в часы работы органа, предоставляющего муниципальную услугу. Специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, называет наименование органа, который он представляет, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность, предлагает лицу, обратившемуся за информированием, представиться, выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса. После совершения указанных действий специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, дает, с согласия обратившегося по телефону лица, устный ответ по существу вопроса. В остальных случаях разъясняется порядок устного обращения в ходе личного приема, письменного обращения, обращения по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, в орган, предоставляющий муниципальную услугу. По телефону предоставляются сведения, не относящиеся к персональным данным.  Во время телефонного разговора специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой телефонный аппарат. Ответ специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть четким, лаконичным, вежливым.  Информирование в устной форме при личном устном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в ходе личного приема и по телефону, осуществляется не более 15 минут.  3.6.3. При письменном обращении по почте в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, а при его отсутствии – по адресу, указанному на почтовом отправлении. Ответ подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.6.4. При обращении заявителя в электронной форме по электронной почте или иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведения о ходе предоставления муниципальной услуги могут быть получены в зависимости от способа, указанного заявителем в заявлении для направления ему ответа, в течение 30 дней со дня регистрации поступившего обращения. В случае, если заявителем не указан способ направления ему ответа, ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, или который указан в обращении, поступившем иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме. Ответ подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.7. Основными требованиями к информированию заявителя о предоставлении муниципальной услуги являются:  достоверность предоставляемой информации;  четкость и лаконичность в изложении информации;  полнота и оперативность информирования;  наглядность форм предоставляемой информации;  удобство и доступность информации. |
| 4. Информация для заявителей об их праве на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации | Заявитель имеет право в судебном порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| II. Стандарт предоставления муниципальной услуги | |
| 1. Наименование муниципальной услуги | Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. |
| 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу | Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является комитет жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула (далее – Комитет). |
| 3. Результат предоставления муниципальной услуги | 3.1. Виды документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:  - информационное письмо об очередности заявителя, принятого на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;  - информационное письмо об отказе в предоставлении информации об очередности заявителя.  3.2. Выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется Комитетом в порядке, предусмотренном разделом III Регламента. |
| 4. Срок предоставления муниципальной услуги | Срок предоставления муниципальной услуги 20 рабочих дней со дня приема (получения) Комитетом от заявителя документов, предусмотренных пунктами 6.1, 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Регламента. |
| 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов размещается на сайте города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале. |
| 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, порядок их предоставления | 6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению (направлению или подаче) заявителем:  - заявление по форме, установленной в приложении 2 к Регламенту;  - копия документа, удостоверяющего личность заявителя.  6.2. Заявление подписывается заявителем. Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем с использованием электронной подписи.  В случае подачи заявления уполномоченным представителем предоставляется доверенность, выданная и оформленная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При предоставлении заявления уполномоченным представителем в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа. Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  Заявление может быть направленно в Комитет в форме электронного документа через городской портал, по электронной почте, а также иным способом, позволяющих передачу данных в электронной форме, или в письменной форме (на личном приеме, по почте, посредством МФЦ (филиала МФЦ).  В случае подачи заявления посредством почтового отправления заявление и прилагаемые к нему документы направляются заказным письмом с уведомлением.  В случае подачи заявления в электронной форме через городской портал к заявлению прикрепляются отсканированные копии документов в формате, исключающем возможность редактирования, либо заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, подписавшего документ, уполномоченного лица органа, выдавшего документ, или усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  Заявление направляется в Комитет в форме электронного документа посредством отправки по электронной почте в виде файла в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в указанных форматах должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты. Каждый отдельный документ должен быть загружен в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству направляемых документов, а наименования файлов должны позволять идентифицировать документы.  Заявитель выражает согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ по форме, установленной в приложении 3 к Регламенту.  Заявитель имеет право выразить согласие на информирование о ходе предоставления муниципальной услуги путем СМС-оповещения по телефону, указанному в заявлении, в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи».  6.3. Документы, не указанные в пунктах 6.1, 6.2 настоящего подраздела Регламента, не могут быть затребованы у заявителя.  6.4. Комитет не вправе требовать от заявителя:  предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;  предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](http://home.garant.ru/#/document/12177515/entry/706) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. |
| 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, порядок их предоставления | Документы, получаемые Комитетом в порядке межведомственного информационного взаимодействия, в органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных органах и организациях не предусмотрены*.* |
| 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, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены. |
| 9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги | 9.1. Решение об отказе в предоставлении информации об очередности граждан, принятых на учет, должно быть мотивировано и принято Комитетом по следующим основаниям:  9.1.1. Непредоставление документов, предусмотренных пунктами 6.1 и 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Регламента;  9.1.2. Заявитель не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.  9.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.  9.3. Отказ в предоставлении информации об очередности граждан принятых на учет не является препятствием для повторной подачи заявления при условии устранения обстоятельств, по которым заявителю было отказано. Комитет не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  9.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги | Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. |
| 11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами | Взимание платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | 12.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления в Комитете или в МФЦ (филиалах МФЦ) не должен превышать 15 минут.  12.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в Комитете или МФЦ (филиалах МФЦ) не должен превышать 15 минут.  12.3. При подаче документов, предусмотренных пунктами 6.1, 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, по почте, через городской портал необходимость ожидания в очереди при подаче заявления исключается. |
| 13. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги | Заявление подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в Комитет, в порядке, предусмотренном разделом III Регламента. |
| 14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов | 14.1. Комитет обеспечивает в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, зале ожидания и местах для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги:  комфортное расположение заявителя и специалиста, осуществляющего прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к ним документов;  возможность и удобство заполнения заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги на бумажном носителе;  доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Комитета;  доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;  наличие информационных стендов, содержащих информацию, связанную с предоставлением муниципальной услуги, и отвечающих требованиям пункта 14.3 настоящего подраздела Регламента.  14.2. Комитетом выполняются требования Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении муниципальной услуги, к зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, залу ожидания и местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.  На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы парковочные места, в том числе не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего пункта Регламента в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.  Вход в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, передвижение по указанным зданиям, помещениям, залу и местам, а также выход из них не должны создавать затруднений для инвалидов и иных маломобильных групп населения.  Специалисты Комитета в случае обращения инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения за помощью в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги:  сопровождают инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения при передвижении в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, по залу ожидания, в местах для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и на прилегающих к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, территориях;  оказывают инвалидам и лицам из числа иных маломобильных групп населения помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами и маломобильными группами населения муниципальной услуги наравне с другими лицами.  Комитетом обеспечивается:  надлежащее размещение носителей информации, необходимых для обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».  14.3. Информационные стенды должны размещаться на видном и доступном для граждан месте.  На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация, доступная для восприятия гражданами, в том числе инвалидами:  текст Регламента;  извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление муниципальной услуги, и регламентирующих полномочия и сферу компетенции органа, предоставляющего муниципальную услугу;  форма заявления и образец его заполнения;  перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. |
| 15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги | 15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:  своевременность (соблюдение установленного срока предоставления муниципальной услуги);  качество (удовлетворенность заявителя качеством предоставления муниципальной услуги и правильность оформления документов в ходе предоставления муниципальной услуги);  доступность (показатели оценки соблюдения права заявителя  на получение актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги);  процесс обжалования (показатели оценки реализации права заявителя на обжалование действий (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги);  вежливость (показатели оценки заявителя проявления вежливого отношения муниципальными служащими (должностными лицами) в ходе предоставления муниципальной услуги).  15.2. Оценка соблюдения показателей доступности и качества муниципальной услуги осуществляется в соответствии с целевыми значениями показателей доступности и качества муниципальной услуги:   |  |  | | --- | --- | | Показатели качества и доступности муниципальной услуги | Целевое значение показателя | | 1. Своевременность | | | 1.1. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги с соблюдением установленного срока предоставления муниципальной услуги | 95-100% | | 2. Качество | | | 2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | 95-100% | | 2.2. % (доля) правильно оформленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги | 95-100% | | 3. Доступность | | | 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и объемом информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенной в местах её предоставления | 95-100% | | 3.2. % (доля) заявителей, считающих, что информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенная в сети Интернет, доступна и понятна | 95-100% | | 4. Процесс обжалования | | | 4.1. % (доля) обоснованных жалоб  в сравнении с общим количеством жалоб, поданных заявителями в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 0,02-0% | | 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 95-100% | | 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных установленным досудебным (внесудебным) порядком обжалования | 95-100% | | 4.4. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками досудебного (внесудебного) обжалования | 95-100% | | 5. Вежливость | | | 5.1. % (доля) заявителей, считающих, что в ходе предоставления муниципальной услуги муниципальными служащими (должностными лицами) было проявлено вежливое отношение | 95-100% |   15.3. Количество взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз.  Продолжительность взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут. |
| 16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ, организациях, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=9D09AD09575875A027AE0F82E8069B32484120FC1AED9B742B41EA5B649145A5A969C2ADCB748E21EBFBBA1E09D07985FD557BB29825B285S2iFH) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме (если муниципальная услуга предоставляется в МФЦ и (или) в электронной форме) | 16.1. Комитет обеспечивает возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на сайте города, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале, в МФЦ.  16.2. Обращение за получением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями [Федерального закона](garantF1://12077515.0) от 27.07.2010 №210-ФЗ. Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством.  16.3. При формировании заявления на городском портале заявителю обеспечивается возможность ознакомления с расписанием работы Комитета, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема.  Запись на прием в Комитет осуществляется заявителем самостоятельно посредством городского портала. Запись возможна в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Комитете графика приема заявителей.  Комитет не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.  После осуществления записи на прием в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляется уведомление о записи на прием в Комитет, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.  В ходе предоставления услуги в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляются уведомления и запросы, связанные с оказанием услуги.  На городском портале заявителю в его «Личном кабинете» обеспечивается доступ к результату предоставления услуги, полученному в форме электронного документа.  Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации). |
| III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ | |
| 1. Состав и последовательность выполнения административных процедур | Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  1.1. Получение (прием), регистрация и направление на рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов;  1.2. Рассмотрение заявления и предоставленных заявителем документов, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;  1.3. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения о возможности его получения при личном обращении в Комитет или МФЦ (филиал МФЦ). |
| 2. Сроки административных процедур и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в случае предоставления муниципальной услуги в МФЦ, организациях, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=7F3D6E5DB9667202195B786E9C511195C0ABAED911D7FF90FC6E41E90883B28A549AFD6C14277A1E3FA7F7B32245AC3AD17F009274B22375HFj6H) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ | 2.1. Получение (прием), регистрация заявления и направление на рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов.  2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является получение (прием) Комитетом направленных (поданных) заявителем заявления и прилагаемых к нему документов.  2.1.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае предоставления заявителем заявления на бумажном носителе лично в Комитет.  Специалист, ответственный за прием (получение) заявлений и (или) письменной корреспонденции и выдачу результатов предоставления муниципальной услуги (далее – ответственный за прием и выдачу документов специалист), в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя и его полномочия на основании документов, указанных в пунктах 6.1, 6.2 подраздела 6 раздела II Регламента;  устанавливает соответствие копий приложенных к заявлению документов в ходе сверки с оригиналами;  заверяет копии прилагаемых к заявлению документов и приобщает их к заявлению, возвращает заявителю оригиналы документов, сверка на соответствие которым производилась;  проверяет правильность заполнения заявления, наличие документов, указанных в заявлении в качестве прилагаемых к нему.  Ответственный за прием и выдачу документов специалист после совершения действий, указанных в абзацах 3-6 настоящего подпункта Регламента, составляет в двух экземплярах расписку в получении документов по форме, установленной в приложении 4 к Регламенту.  Ответственный за прием и выдачу документов специалист проводит ознакомление заявителя с распиской, заявитель проставляет на двух экземплярах расписки дату ее получения и подпись. Ответственный за прием документов специалист передает один экземпляр расписки заявителю, второй – приобщает к заявлению.  Заявитель заполняет письменное согласие на обработку персональных данных.  В течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в комитет ответственный за прием и выдачу документов специалист регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, срок исполнения и подпись ответственного за прием и выдачу документов специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  В день регистрации ответственный за прием и выдачу документов специалист передает заявление на рассмотрение начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.1.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае подачи заявителем заявления на бумажном носителе лично в МФЦ (филиал МФЦ).  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя и его полномочия на основании документов, указанных в пунктах 6.1, 6.2 подраздела 6 раздела II Регламента;  устанавливает соответствие копий приложенных к заявлению документов в ходе сверки с оригиналами;  заверяет копии прилагаемых к заявлению документов и приобщает их к заявлению, возвращает заявителю оригиналы документов, сверка на соответствие которым проводилась;  проверяет правильность заполнения заявления, наличие документов, указанных в заявлении в качестве прилагаемых к нему.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) после совершения действий, указанных в абзацах 3-6 настоящего подпункта Регламента, составляет в двух экземплярах расписку в получении документов по форме, установленной в приложении 4 к Регламенту.  Заявитель заполняет письменное согласие на обработку персональных данных.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) проводит ознакомление заявителя с распиской, заявитель проставляет на двух экземплярах расписки дату ее получения и подпись. Специалист МФЦ (филиала МФЦ) передает один экземпляр расписки заявителю, второй – приобщает к заявлению.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) не позднее одного рабочего дня с момента приема заявления передает его через курьера МФЦ (филиала МФЦ) в Комитет, ответственному за прием и выдачу документов специалисту.  Ответственный за прием и выдачу документов специалист принимает заявление от курьера МФЦ (филиала МФЦ) согласно ведомости приема-передачи дела (документов), в течение одного рабочего дня регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, срок исполнения и подпись ответственного за прием и выдачу документов специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал*.*  В день регистрации ответственный за прием и выдачу документов специалист передает заявление на рассмотрение начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.1.4. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронном форме, посредством городского портала.  Заявление, поступившее по электронной почте, посредством городского портала, распечатывается и регистрируется путем проставления на распечатанном заявлении регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата поступления заявления, срок исполнения и подпись ответственного за прием и выдачу документов специалиста. Приложенные к заявлению документы, поступившие по электронной почте, распечатываются и прикладываются к зарегистрированному заявлению.  Заявление регистрируется ответственным за прием и выдачу документов специалистом датой его поступления с учетом очередности поступления заявлений. В случае поступления заявления после завершения рабочего дня или в выходной день, заявление регистрируется в начале следующего рабочего дня в последовательности поступления заявлений в нерабочее время. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал*.*  В случае подачи заявления посредством городского портала после регистрации ответственный за прием и выдачу документов специалист направляет заявителю уведомление о поступлении заявления в форме сообщения в «Личный кабинет» на городском портале. Данное уведомление содержит сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.  Уведомление направляется в течение одного дня с момента поступления заявления и приложенных к нему документов (в случае поступления после завершения рабочего дня или в выходной день - в начале следующего рабочего дня).  В день регистрации ответственный за прием и выдачу документов специалист передает заявление и приложенные к нему документы на рассмотрение начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.1.5. Требования к порядку выполнения административной процедуры в случае направления заявителем заявления на бумажном носителе посредством почтового отправления.  Ответственный за прием и выдачу документов специалист осуществляет прием почтовой корреспонденции, в течение одного рабочего дня регистрирует заявление и приложенные к нему документы путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, срок исполнения заявления и подпись ответственного за прием и выдачу документов специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  В день регистрации ответственный за прием и выдачу документов специалист передает заявление и приложенные к нему документы на рассмотрение начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.1.6. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в порядке, предусмотренном подпунктами 2.1.2 – 2.1.5 настоящего пункта Регламента, передача заявления и приложенных к нему документов на рассмотрение начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.1.7. Срок выполнения административной процедуры – один рабочий день с момента поступления заявления в Комитет.  2.2. Рассмотрение заявления и предоставленных заявителем документов, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.2.1 Основанием для начала административной процедуры является передача ответственным за прием и выдачу документов специалистом зарегистрированного заявления и приложенных к нему документов начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  Начальник отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета в течение одного рабочего дня с момента поступления на рассмотрение заявления и приложенных к нему документов передает его с резолюцией специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственный специалист) для организации дальнейшего исполнения.  2.2.2 Ответственный специалист в течение 10 рабочих дней с момента передачи ему для исполнения заявления и прилагаемых к нему документов, которые заявитель обязан предоставить в соответствии с пунктами 6.1, 6.2 подраздела 6 раздела II Регламента, проверяет их комплектность, осуществляет поиск запрашиваемой информации в книгах учета нуждающихся в жилых помещениях, в списках очередности граждан, поднимает учетное дело, заведенное на заявителя, в котором содержатся документы, послужившие основанием для принятия на учет.  При отсутствии обстоятельств, являющихся основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 9.1 подраздела 9 раздела II Регламента, ответственный специалист в последний день осуществления проверки готовит проект информационного письма, об очередности заявителя, принятого на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.  При наличии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа, предусмотренных пунктом 9.1 подраздела 9раздела II Регламента, ответственный специалист в последний день осуществления проверки готовит проект информационного письма об отказе в предоставлении информации об очередности заявителя, с указанием причин, послуживших основанием для отказа.  Ответственный специалист передает проект информационного письма, об очередности заявителя, принятого на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, либо проект информационного письма об отказе в предоставлении информации об очередности заявителя (далее – документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги), с указанием причин, послуживших основанием для отказа на визирование начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.2.3. Начальник отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета в течение одного рабочего дня, с момента поступления ему на визирование документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, визирует его и направляет на подписание заместителю председателя Комитета по жилищным вопросам, а в случае его отсутствия председателю Комитета.  2.2.4. Заместитель председателя Комитета по жилищным вопросам, а в случае его отсутствия председатель Комитета в течение двух рабочих дней с момента поступления ему на подпись документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, подписывает его и направляет на регистрацию ответственному за прием и выдачу документов специалисту.  Ответственный за прием и выдачу документов специалист не позднее двух рабочих дней с момента поступления на регистрацию подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, регистрирует его путем присвоения регистрационного номера, даты документа, заносит в регистрационный журнал реквизиты документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  В случае, если заявление и прилагаемые к нему документы поступили посредством городского портала, то в течение одного дня со дня окончания процедуры «Рассмотрение заявления и предоставленных заявителем документов, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги» ответственный за прием и выдачу документов специалист направляет в форме сообщения уведомление о результате рассмотрения заявления и приложенных к нему документов в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  Данное уведомление содержит сведения о подписании информационного письма об очередности заявителя, принятого на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, и возможности его получения с указанием способа получения, либо информационного письма об отказе в предоставлении информации об очередности заявителя.  2.2.5. Результатом административной процедуры является подписание заместителем председателя Комитета по жилищным вопросам, а в случае его отсутствия председателем Комитета документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, его регистрация ответственным за прием и выдачу документов специалистом.  2.2.6. Срок выполнения административной процедуры 16 рабочих дней с момента передачи заявления начальнику отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета.  2.3. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения о возможности его получения при личном обращении в Комитет или МФЦ (филиал МФЦ).  2.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание заместителем председателя Комитета по жилищным вопросам, а в случае его отсутствия председателем Комитета документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, его регистрация ответственным за прием и выдачу документов специалистом.  2.3.2. В течение трех рабочих дней с момента подписания документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственный за прием и выдачу документов специалист в зависимости от способа, выбранного заявителем в заявлении для получения результата предоставления муниципальной услуги:  уведомляет заявителя по электронной почте, указанной в заявлении, или по номеру контактного телефона, указанного в заявлении, о возможности получения документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Комитет;  направляет документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги в МФЦ (филиал МФЦ) для выдачи заявителю;  выдает документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в Комитет;  при обращении заявителя посредством городского портала результат предоставления услуги не зависимо от выбранного заявителем способа получения (либо отсутствия указания в заявлении способа получения результата предоставления муниципальной услуги) направляется заявителю в виде электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи уполномоченного должностного лица, в «Личный кабинет» заявителя на городском портале;  направляет заявителю документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги посредством почтового отправления;  направляет заявителю документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты.  Отметка о направлении (выдаче) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения о возможности его получения при личном обращении в Комитет, либо направлении его в МФЦ (филиал МФЦ), проставляется в регистрационном журнале (указывается дата, время, способ, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность ответственного за прием и выдачу документов специалиста.  2.3.3. Результатом административной процедуры является направление (выдача) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственным за прием и выдачу документов специалистом.  2.3.4. Срок выполнения административной процедуры три рабочих дня с момента регистрации документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственным за прием и выдачу документов специалистом.  2.4. В случае выявления в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах опечаток и ошибок специалист отдела по реализации жилищных прав граждан Комитета в течение пяти рабочих дней с момента обращения заявителя бесплатно устраняет допущенные опечатки и ошибки, в течение одного рабочего дня с момента внесения исправлений направляет почтой по адресу, указанному в заявлении, либо вручает заявителю исправленные документы. |
| 3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме | * 1. Посредством городского портала заявителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в Комитет для личной подачи документов.   2. Особенности выполнения административной процедуры «Получение (прием), регистрация и направление на рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов» в случае подачи заявителем заявления и приложенных к нему документов в форме электронных документов с использованием сети Интернет (по электронной почте, через городской портал или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме) предусмотрены подпунктом 2.1.4 пункта 2.1 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.   3. Особенности выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления и предоставленных заявителем документов, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги» предусмотрены подпунктом 2.2.4 пункта 2.2 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.   4. Особенности выполнения административной процедуры «Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения о возможности его получения при личном обращении в Комитет или МФЦ (филиал МФЦ)» предусмотрены подпунктом 2.3.2 пункта 2.3 подраздела 2 настоящего раздела Регламента. |
| IV. Формы контроля за исполнением административного регламента | |
| 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений | 1.1. Текущий контроль за исполнением Регламента осуществляется должностными лицами Комитета, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (далее – должностные лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги).  1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.  1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы Комитета) и внеплановыми.  1.4. При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). |
| 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 | 2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.  2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия. Положение о комиссии и её состав утверждаются председателем Комитета.  2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  2.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается председателем Комитета. |
| 3. Ответственность должностных лиц и муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги | 3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  3.2. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. |
| 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций | 4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются непрерывность, эффективность, независимость, профессиональная компетентность, должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги.  Непрерывность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в том, что Регламентом предусмотрено регулярное осуществление контроля и периодический анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги.  Эффективность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги заключается в его направленности на осуществление необходимых мер по устранению выявленных недостатков (нарушений) в предоставлении муниципальной услуги.  Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при осуществлении контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Профессиональная компетентность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что они обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.  4.2. Ежеквартально должностным лицом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, проводится анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги, в результате которого должны быть приняты необходимые меры по устранению выявленных недостатков (нарушений).  4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.  Граждане, их объединения и организации вправе информировать орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, о качестве и полноте ее предоставления, результатах осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги. |
| V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=292110852458298D6E283A5C404599BA9182EFB7206FA99B890E731374EFEC6248907344EC22909EF77D41EE0C7CE9A66B13BEDC93C04B73h0YAH) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников | |
| 1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Комитета, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба), в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| 2. Орган местного самоуправления города и (или) должностное лицо, уполномоченные на рассмотрение жалобы заявителя на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | 2.1. Заявитель может обжаловать решения и (или) действия (бездействие):  2.1.1. Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих Комитета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги – председателю Комитета.  2.1.2. Председателя Комитета − в администрацию города Барнаула.  2.2. Контактные данные для подачи жалоб в Комитет и администрацию города Барнаула приведены в приложении 5 к Регламенту. |
| 3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | 3.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  3.1.1. Нарушения срока регистрации заявления;  3.1.2. Нарушения срока предоставления муниципальной услуги;  3.1.3. Требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  3.1.4. Отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;  3.1.5. Отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.6. Затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.7. Отказа Комитета, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;  3.1.8. Нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;  3.1.9. Приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами.  3.1.10. Требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  3.2. Заявитель в своей жалобе указывает:  3.2.1. Наименование Комитета, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  3.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее − при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;  3.2.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего Комитета;  3.2.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего Комитета. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. |
| 4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы | 4.1. Жалоба может быть направлена (подана) в Комитет и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.  4.2. Жалоба может быть направлена по электронной почте, подана посредством портала досудебного обжалования (адрес в сети Интернет - <https://do.gosuslugi.ru/>), в письменной форме на бумажном носителе направлена по почте, подана в ходе личного приема в Комитет и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы. |
| 5. Сроки рассмотрения жалобы | 5.1. Срок рассмотрения жалобы, включая направление заявителю ответа по результатам рассмотрения жалобы, не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  5.2. В случае обжалования отказа Комитета его должностного лица или муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. |
| 6. Результат рассмотрения жалобы | 6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы,принимается одно из следующих решений:  6.1.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  6.1.2. В удовлетворении жалобы отказывается.  6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  6.2.1. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность должностного лица, наименование органа местного самоуправления, принявшего решение по жалобе;  6.2.2. Номер, дата, место принятия решения, сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, о должностном лице или муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;  6.2.3. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;  6.2.4. Основания для принятия решения по жалобе;  6.2.5. Принятое по жалобе решение;  6.2.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, − сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  6.2.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  6.3. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:  6.3.1. Наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;  6.3.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  6.3.3. Наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.  6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 6.1 настоящего подраздела Регламента, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  6.5. Органы местного самоуправления (должностные лица), указанные в подразделе 2 настоящего раздела Регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляют такую жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщают гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.  В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данной жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. |
| 7. Порядок информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы | 7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного в пункте 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  7.2. В случае признании жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанному в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.  7.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. |
| 8. Порядок обжалования решения по жалобе | 8.1. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе председателя Комитета, должностных лиц администрации города Барнаула (за исключением главы города Барнаула), уполномоченных на рассмотрение жалобы, главе города Барнаула в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба на решение уполномоченного органа).  8.2. Подача и рассмотрение жалобы на решение уполномоченного органа осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим разделом Регламента при подаче и рассмотрении жалобы. При этом жалоба на решение уполномоченного органа рассматривается непосредственно главой города Барнаула.  По результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа глава города Барнаула удовлетворяет жалобу или отказывает в ее удовлетворении. Заявитель информируется о ходе и результатах рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента для информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления глава города Барнаула незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  8.3. Решение по жалобе на решение уполномоченного органа, принятое главой города Барнаула, может быть обжаловано заявителем в судебном порядке. |
| 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 при обращении с просьбой о предоставлении соответствующих информации и документов в Комитет. |
| 10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы | Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа размещается на сайте города, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в МФЦ (филиалах МФЦ), предоставляется заявителям должностными лицами и муниципальными служащими Комитета в порядке, предусмотренном подразделом 3 раздела I Регламента для информирования о предоставлении муниципальной услуги. |

Приложение 1

к Регламенту

СВЕДЕНИЯ

об информационных системах, обеспечивающих возможность получения информации о муниципальной услуги или возможность предоставление муниципальной услуги в электронной форме

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полное наименование информационной системы, | Адрес в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Наличие/отсутствие технической возможности предоставления услуги в электронной форме |
| Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» | [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/) | Отсутствует возможность получения муниципальной услуги в электронной форме |
| Муниципальная автоматизированная информационная система «Электронный Барнаул» | http://portal.barnaul.org | Доступно получение муниципальной услуги в электронной форме |

Приложение 2

к Регламенту

Председателю комитета

жилищно- коммунального хозяйства города Барнаула

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

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

(фамилия, имя, отчество последнее – при наличии) заявителя)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.р.,

адрес регистрации:

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

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о моей очереди (очереди представляемого мною лица) на получение жилого помещения.

На учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях принят(а) среди \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать категорию), администрацией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ района города Барнаула, комитетом жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула.

(нужное подчеркнуть)

К заявлению прилагаю копии документов:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Подтверждаю свое согласие на информирование о ходе предоставления муниципальной услуги (при необходимости) путем СМС-оповещения по вышеуказанному контактному телефону, в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи».

Документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», прошу предоставить следующим способом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | в виде бумажного документа, который получу непосредственно при личном обращении в комитет |
|  | в виде бумажного документа, который получу непосредственно при личном обращении в МФЦ (филиал МФЦ); |
|  | в виде бумажного документа, который прошу направить посредством почтового отправления |
|  | в виде электронного документа, который прошу направить посредством электронной почты |
|  | виде электронного документа, который прошу направить посредством городского портала |

Документы получены на приеме от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

№ регистрации заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(подпись лица, принявшего заявление) (расшифровка подписи)

Приложение 3

к Регламенту

Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, наименование органа, выдавшего документ

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

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

даю согласие на обработку следующих персональных данных:

1. Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

2. Тип, серия и номер документа, удостоверяющего личность;

3. Сведения о дате выдачи документа, удостоверяющего личность, и выдавшем его органе;

4. Адрес проживания;

5. Место регистрации;

6. Номер телефона;

7. Адрес электронной почты.

Персональные данные предоставлены для обработки с целью предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Персональные данные передаются с согласием их использования для действий, предусмотренных положениями пункта 3 статьи 3, главы 1 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Я согласен на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, указанных в настоящем заявлении, органом, предоставляющим муниципальную услугу, с целью предоставления муниципальной услуги. Согласие на обработку персональных данных (далее – согласие) действует бессрочно.

В случае отзыва настоящего согласия обязуюсь направить письменное заявление в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с указанием даты прекращения действия согласия.

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (фамилия и инициалы)

Приложение 4

к Регламенту

Расписка

в получении заявления и прилагаемых к нему документов для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся

в жилых помещениях»

Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Адрес проживания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование документа,  дата, номер | Количество экземпляров | Наличие копии документа |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата выдачи расписки «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. №\_\_\_\_\_

Документы согласно перечню принял:

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

Ф.И.О., должность, подпись

Расписку получил(а):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. подпись заявителя, дата получения расписки

Приложение 5

к Регламенту

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

для подачи жалоб в связи с предоставлением муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Администрация города Барнаула | 656043, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Гоголя, 48,  телефон: (8-3852) 37-03-51  понедельник – четверг: с 08.00 до 17.00 час.  пятница: с 08.00 до 16.00 час.  обеденный перерыв: с 12.00 до 12.48 час.  выходные дни: суббота, воскресенье  Электронный адрес:  zalob@barnaul-adm.ru |
| Комитет жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула | 656043, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Гоголя, 48  телефон: (8-3852) 37-05-28  понедельник – четверг: с 08.00 до 17.00 час.  пятница: с 08.00 до 16.00 час.  обеденный перерыв: с 12.00 до 12.48 час.  выходные дни: суббота, воскресенье  Электронный адрес:  kgkh@barnaul-adm.ru |