Приложение

к приказу комитета

жилищно-коммунального

хозяйства города Барнаула

от 17.05.2021 № 151/пр-807

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги  
«Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии»

I.​ Общие положения

1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии» (далее – муниципальная услуга) на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края (далее – город Барнаул), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в том числе 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 предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги органом местного самоуправления города Барнаула по запросу физических лиц либо их уполномоченных представителей в пределах полномочий органов местного самоуправления города Барнаула по решению вопросов местного значения, установленных Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и 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» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ).

1.3.​ Регламент регулирует общественные отношения, возникшие в связи с осуществлением полномочий по ведению учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии на территории города Барнаула.

2.​ Круг заявителей

Правом на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) обладают граждане Российской Федерации, претендующие на включение в список на предоставление жилой площади в муниципальном общежитии, либо их уполномоченные представители   
(далее – заявитель).

3.​ Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. На официальном Интернет-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, графике работы, адресах электронной почты:

органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу);

органов государственной власти, участвующих в предоставлении муниципальной слуги в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

3.2. Информация о порядке и сроках получения муниципальной услуги, в том числе о порядке и сроках ее оказания, может быть получена заявителем посредством городского портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций). 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.

3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, в том числе о порядке и сроках ее оказания, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги), является открытой и общедоступной.

3.3.1. 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 городском портале;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:

по почте;

по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;

по телефону;

в ходе личного приема.

3.4. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги   
(по конкретному заявлению) могут быть получены заявителем:

3.4.1. Самостоятельно в «Личном кабинете» на городском портале   
(в случае подачи заявления через городской портал);

3.4.2. Посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:

по почте;

по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;

по контактным телефонам;

в ходе личного приема.

3.5. 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:

в устной форме (при личном устном обращении по контактному телефону, в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.5.1, 3.5.2 настоящего пункта Регламента);

в письменной форме (при направлении обращения по почте, при личном устном обращении (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5.1, 3.5.3 настоящего пункта Регламента), при обращении по электронной почте, или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5.4 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 3.5.4 настоящего пункта Регламента).

3.5.1. 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 3.5.3 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).

3.5.2. При личном устном обращении по 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 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, о чем делает запись в журнале регистрации телефонных обращений. 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.

3.5.3. 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.

3.5.4. 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 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, в течении 30 дней со дня регистрации обращения ответ подписывается уполномоченным на подписание ответа лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющую муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.

3.6. 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 порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

II.​ Стандарт предоставления муниципальной услуги

1.​ Наименование муниципальной услуги

Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

2.​ Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является комитет жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула   
(далее – комитет).

2.2. В порядке межведомственного информационного взаимодействия в предоставлении муниципальной услуги участвуют:

Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю;

Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский центр недвижимости и государственной кадастровой оценки».

3.​ Результат предоставления муниципальной услуги

3.1. Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги:

уведомление о включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии;

уведомление об отказе во включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

3.2. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется комитетом в порядке, предусмотренном раздела III Регламента.

4.​ Срок предоставления муниципальной услуги

4.1.​ Решение о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, принимается комитетом в течение 15 дней с момента предоставления заявителем заявления.

4.2. Уведомление о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, направляется гражданину в течении трех дней с момента принятия решения.

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. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить в комитет следующие документы:

6.1.1. Заявление, которое может быть направлено (подано) заявителем в комитет в форме электронного документа (через городской портал, по электронной почте, а также иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме) или в письменной форме (на личном приеме, по почте).

Форма заявления установлена в приложении 2 к Регламенту.

6.1.2. Копии документов, удостоверяющих личность гражданина (паспорт, свидетельство о рождении и другие документы);

6.1.3. Копия домовой книги (поквартирной карточки) по месту жительства гражданина и членов его семьи либо выписка из поквартирной карточки, свидетельства о регистрации по месту жительства или иные документы, предусмотренные действующим законодательством,   
и подтверждающие регистрацию по месту жительства, выписка из лицевого счета;

6.1.4. Копия трудовой книжки, заверенная по месту работы, или сведения о трудовой деятельности, полученные в соответствии со [статьей 66.1](consultantplus://offline/ref=6AF4C54E6A3899163DB1C914C2D526D96A4FFA7F1F146F11C29E2846245730844729C6786688DD7B76BCFC892B80E13573F7C87BD7E5lD00C) Трудового кодекса Российской Федерации;

6.1.5. Копия документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя и копия документа, удостоверяющего личность представителя заявителя, если документы предоставляются уполномоченным представителем.

6.2. Документы, не указанные в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, не могут быть затребованы у заявителя.

6.3. Все документы, прилагаемые к заявлению в соответствии   
с пунктом 6.1 настоящего подраздела Регламента, представляются в случае личной подачи заявления и документов заявителем в подлинниках (для сверки) и в копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники возвращаются заявителю лицом, принимающим документы. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы.

6.4. 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 физическим лицом, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

6.5. 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.

Заявление может быть предоставлено на личном приеме в Комитете, направлено почтой, электронной почтой или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, посредством городского портала.

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».

Заявление подписывается заявителем. Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Заявитель в заявлении выражает согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

В случае подачи заявления в электронной форме через городской портал к заявлению прикрепляются отсканированные копии документов в формате, исключающем возможность редактирования, либо заверенные электронной цифровой подписью лица, подписавшего документ, уполномоченного лица органа, выдавшего документ, или электронной цифровой подписью нотариуса.

6.6. 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 города Барнаула 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 муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, порядок их предоставления

7.1. В порядке межведомственного информационного взаимодействия комитетом запрашиваются следующие документы:

выписка из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости либо сообщение об отказе в предоставлении информации по причине отсутствия в указанном реестре таких сведений - в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю;

справка о наличии (отсутствии) домовладения на каждого члена семьи, рожденного до 01.11.1998, - в краевом государственном бюджетном учреждении «Алтайский центр недвижимости и государственной кадастровой оценки».

7.2. В случае наличия у заявителя документов, указанных в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, заявитель вправе предоставить их вместе с заявлением по собственной инициативе.

7.3. Непредставление заявителем указанных в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента документов, необходимых в соответствии   
с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

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, отсутствуют.

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

9.1. Основанием отказа во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, является:

9.1.1. Непредоставление документов, предусмотренных пунктом 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента;

9.1.2. Выявление факта наличия в собственности гражданина и (или) членов его семьи жилой площади на территории города Барнаула.

9.1.3. Совершение гражданином сделок, направленных на отчуждение жилых помещений, принадлежащих ему на праве собственности, если с момента такого отчуждения прошло менее пяти лет на дату подачи заявления.

9.2. Отказ во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии по иным основаниям, не предусмотренным пунктом 9.1 настоящего подраздела Регламента, не допускается.

9.3. В случае отказа во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, копии всех документов, представленных заявителем, остаются в комитете.

9.4. Отказ во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, 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, установленных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона   
от 27.07.2010 №210-ФЗ.

9.5. Отказ во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии может быть обжалован заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

9.6. 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 её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

Взимание платы за предоставление муниципальной услуги действующим 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 не должен превышать 15 минут.

12.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в комитете не должен превышать 15 минут.

12.3. При подаче документов, предусмотренных пунктом 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, по почте, электронной почте, посредством городского портала необходимость ожидания в очереди исключается.

13. Срок регистрации заявления

о предоставлении муниципальной услуги

Заявление подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в комитет.

Порядок регистрации заявления определен в разделе III Регламента.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления 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 письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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% 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 местного самоуправления, 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 | 98-100% |
| 2. Качество | |
| 2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | 98-100% |
| 2.2. % (доля) правильно оформленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги | 98-100% |
| 3. Доступность | |
| 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и объемом информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенной в местах ее предоставления | 98-100% |
| 3.2. % (доля) заявителей, считающих, что информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенная в сети Интернет, доступна и понятна | 98-100% |
| 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 | 98-100% |
| 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных установленным досудебным (внесудебным) порядком обжалования | 98-100% |
| 4.4. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками досудебного (внесудебного) обжалования | 98-100% |
| 5. Вежливость | |
| 5.1. % (доля) заявителей, считающих, что в ходе предоставления муниципальной услуги муниципальными служащими (должностными лицами) было проявлено вежливое отношение | 98-100% |

15.3. Количество взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

16.1. Комитет обеспечивает возможность получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на сайте города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на городском портале.

16.2. Обращение за получением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями [Федерального закона](garantF1://12084522.0) 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 Российской Федерации.

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 производится 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.

16.4. В ходе предоставления муниципальной услуги в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляются уведомления и запросы, связанные с оказанием муниципальной услуги.

16.5. На городском портале заявителю в его «Личном кабинете» обеспечивается доступ к результату предоставления муниципальной 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 (действий), требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий)   
в электронной форме

1.​ Состав и последовательность выполнения административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

получение (прием), регистрация и направление на рассмотрение заявления и приложенных к нему документов (при наличии);

рассмотрение заявления и приложенных к нему документов, принятие решения о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии;

направление (выдача) заявителю уведомления о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

2. Сроки административных процедур и требования к порядку выполнения административных процедур

2.1. Получение (прием), регистрация и направление на рассмотрение заявления и приложенных к нему документов (при наличии).

2.1.1. Основанием для начала проведения административной процедуры является предоставление заявителем заявления и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и подлежащих предоставлению заявителем в соответствии с подразделом 6 раздела II Регламента.

2.1.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры в случае подачи заявления и приложенных документов в ходе личного приема в комитет, прием и регистрацию заявления и предоставленных документов осуществляет специалист, ответственный за прием (получение) заявлений и (или) письменной корреспонденции и выдачу результатов предоставления муниципальной услуги (далее – ответственный за прием и выдачу документов специалист).

При обращении заявителя в комитет ответственный за прием и выдачу документов специалист:

устанавливает предмет обращения заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя и его полномочия;

проверяет соответствие предоставленных документов, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) написаны полностью;

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

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

сверяет предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, удостоверяет своей подписью.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении оно заполняется лично заявителем в присутствии ответственного за прием и выдачу документов специалиста. В заявлении проставляется личная подпись заявителя.

Ответственный за прием и выдачу документов специалист:

составляет в двух экземплярах расписку в получении документов по форме, установленной в приложение 3 к Регламенту, в получении документов с указанием наименования документа, даты, номера; количества экземпляров каждого из предоставленных документов; даты приема и сведений о специалисте, принявшем документы (фамилия, инициалы, должность, подпись); даты и подписи заявителя;

регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема документов и сведения о специалисте, принявшем документы (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, подпись);

вносит в регистрационный журнал запись о приеме документов и делает в заявлении отметку о приеме документов.

В отметке указывается:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) ответственного за прием и выдачу документов специалиста;

дата регистрации заявления со всеми необходимыми документами;

номер регистрации в журнале.

Зарегистрированное заявление и приложенные к нему документы в день регистрации направляются на рассмотрение в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.1.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте, иным способом, позволяющим осуществлять передачу данных в электронной форме, в том числе посредством городского портала.

В случае направления заявителем заявления и прилагаемых к нему документов посредством городского портала, по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, заявление регистрируется датой его поступления с учетом очередности поступления заявлений. В случае поступления заявления в электронной форме после завершения рабочего дня или в выходной день, заявление распечатывается и регистрируется в начале следующего рабочего дня в последовательности поступления заявлений в нерабочее время путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема документов и сведения об ответственном за прием и выдачу документов специалисте (фамилия, имя, отчество   
(последнее – при наличии), должность, подпись). Сведения о зарегистрированном заявлении приложенных к нему документов вносятся в регистрационный журнал.

По окончании проведения процедуры регистрации, в случае поступления заявления посредством городского портала ответственный за прием и выдачу документов специалист направляет заявителю уведомление о поступлении заявления в форме сообщения в «Личный кабинет» на городском портале.

Уведомление направляется в течение одного рабочего 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).

Данное уведомление содержит сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В «Личном кабинете» на городском портале заявитель может отслеживать изменения статуса заявления на получение муниципальной услуги, поданной им в электронной форме.

Зарегистрированное заявление и приложенные к нему документы в день регистрации направляются на рассмотрение в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.1.4. 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, и в течение одного дня регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема документов и сведения об ответственном за прием и выдачу документов специалисте (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, подпись). Сведения о зарегистрированном заявлении приложенных к нему документов вносятся в регистрационный журнал.

Зарегистрированное заявление и приложенные к нему документы в день регистрации направляются на рассмотрение и принятия решения в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.1.5. Срок выполнения административной процедуры – один рабочий день с момента поступления (приема или получения) заявления и прилагаемых к нему документов в комитет.

2.1.6. Результатом административной процедуры является направление в день регистрации ответственным за прием и выдачу документов специалистом зарегистрированного заявления и предоставленных заявителем документов в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.2. Рассмотрение заявления и приложенных к нему документов, принятие решения о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в предоставлении жилой площади в муниципальном общежитии.

2.2.1. Основанием для начала проведения административной процедуры является направление ответственным за прием и выдачу документов специалистом зарегистрированного заявления и приложенных к нему документов в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.2.2. Начальник отдела муниципального жилищного фонда комитета в течение одного дня с момента поступления к нему зарегистрированного заявления и приложенных к нему документов передает их для рассмотрения специалисту отдела муниципального фонда комитета.

2.2.3. Специалист отдела муниципального жилищного фонда комитета в течение девяти дней со дня поступления для рассмотрения заявления:

проверяет наличие документов необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, в соответствии с пунктом 6.1 подраздела 6 раздела II Регламента, а также документов, предусмотренных пунктом 7.1 подраздела 7 раздела II Регламента, которые заявитель может предоставить по собственной инициативе.

направляет (в случае, если заявителем не предоставлены документы, указанные в пункте 7.1 подраздела 7 раздела II Регламента) запросы в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

приобщает ответы, поступившие в порядке межведомственного взаимодействия, к заявлению.

2.2.4. По результатам рассмотрения заявления, предоставленных заявителем документов и ответов на межведомственные запросы специалист отдела муниципального жилищного фонда комитета в течение одного дня после окончания проверки документов:

в случае отсутствия оснований для отказа во включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, предусмотренных подразделом 9 раздела II Регламента, готовит проект приказа комитета о включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии (3 экземпляра) и уведомление о включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии;

в случае наличия оснований для отказа во включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, предусмотренных подразделом 9 раздела II Регламента, готовит проект приказа об отказе во включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии и уведомление об отказе во включении гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии;

направляет подготовленные документы на визирование начальнику отдела муниципального жилищного фонда комитета.

Начальник отдела муниципального жилищного фонда комитета в течение одного дня с момента поступления ему для визирования указанных документов визирует их и направляет на подписание заместителю председателя комитета по жилищным вопросам, в случае отсутствия заместителя председателя комитета по жилищным вопросам, документы передаются на подпись председателю комитета (далее – уполномоченное должностное лицо).

Уполномоченное должностное лицо в течение одного дня с момента поступления ему на подпись указанных документов, подписывает их и направляет на регистрацию ответственному за прием и выдачу документов специалисту.

Ответственный за прием и выдачу документов специалист, в течение одного дня с момента поступления к нему подписанных документов, осуществляет их регистрацию.

В случае, если заявление и прилагаемые к нему документы поступили посредством городского портала, то в течение одного дня, со дня принятия решения о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, ответственный за прием и выдачу документов специалист, направляет заявителю уведомление о результате рассмотрения заявления и приложенных к нему документов в форме сообщения в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.

Данное уведомление содержит сведения о принятии решения о включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии и возможности получения результата предоставления муниципальной услуги с указанием способа его получения либо мотивированный отказ во включении в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

Приказ комитета о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, передается специалисту отдела муниципального жилищного фонда комитета и хранится в личном деле заявителя.

2.2.5. Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным должностным лицом приказа комитета о включении   
(об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, и уведомления о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, и передача указанных документов ответственному за прием и выдачу документов специалисту.

2.2.6. Срок выполнения административной процедуры 14 дней с момента передачи зарегистрированного заявления и приложенных к нему документов (при наличии) на рассмотрение в отдел муниципального жилищного фонда комитета.

2.3. Направление (выдача) заявителю уведомления о включении   
(об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

2.3.1. Основанием для начала проведения административной процедуры является подписание уполномоченным должностным лицом уведомления о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, передаче его ответственному за прием и выдачу документов специалисту.

2.3.2. Направление заявителю уведомления о включении   
(об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, осуществляет ответственный за прием и выдачу документов специалист в течение трех дней с момента подписания уполномоченным должностным лицом документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя посредством личного приема, по почте, электронной почте, уведомляет ответственный за прием и выдачу документов специалист заявителя о принятом решении по контактному телефону, указанному в заявлении, и по выбору заявителя направляет документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, по почте, по электронной почте либо вручает при личном обращении заявителя в комитет.

В независимости от указанного способа получения (либо отсутствия указания в заявлении способа получения результата предоставления муниципальной услуги)в случае обращения через городской портал ответственный за прием и выдачу документов специалист направляет уведомление о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, с использованием усиленной квалифицированной, электронной подписи уполномоченного лица в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.

2.3.3. Результатом административной процедуры является направление, (выдача) заявителю уведомления о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

2.3.4. Срок выполнения административной процедуры три дня с момента передачи подписанного уведомления о включении (об отказе во включении) гражданина в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии, ответственному за прием и выдачу документов специалисту.

2.4. В случае выявления в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах опечаток и ошибок, специалист отдела муниципального жилищного фонда 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 либо вручает заявителю исправленные документы.

3.​ Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Посредством городского портала заявителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в комитет для личной подачи документов.

3.2. Особенности выполнения административной процедуры «Получение (прием), регистрация и направление на рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии)» в случае подачи заявителем заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием сети Интернет (по электронной почте, посредством городского портала или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме) определены подпунктом 2.1.3 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.

3.3. В ходе выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления и приложенных к нему документов, принятие решения о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии» комитет осуществляет взаимодействие с органами государственной власти, организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, по получению документов и информации, в том числе в электронной форме, в порядке межведомственного информационного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

3.4. Особенности выполнения административной процедуры «Направление (выдача) заявителю уведомления о включении (об отказе во включении) в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии» определены в подпункте 2.3.2 пункта 2.3 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Регламента и иных нормативно правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

1.1. Текущий контроль за выполнением 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 работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами комитета положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов) 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 муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.

2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председателем комитета формируется комиссия. Полномочия и состав комиссии 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 заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Персональная ответственность специалистов комитета, 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 комитет 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, а также должностных лиц, муниципальных служащих

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) и решения 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 – председателю комитета.

2.1.2. Председателя комитета − в администрацию города Барнаула.

2.2. Контактные данные для подачи жалобы, а также сведения о времени и месте приема жалоб приведены в приложении 4 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 о предоставлении муниципальной услуги;

3.1.2. Нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3.1.3. Требования у заявителя документов или информации либо осуществление 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 у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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 органа, предоставляющего муниципальную услугу,   
его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок   
в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока внесения 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

3.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения   
о месте жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3.2.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

3.2.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги. 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 в электронной форме направлена по электронной почте, подана посредством портала досудебного обжалования (адрес в сети Интернет – [https://do.gosuslugi.ru/](https://clck.yandex.ru/redir/nWO_r1F33ck?data=NnBZTWRhdFZKOHRaTENSMFc4S0VQSGp6ai02QnlCTEs0M2hkazV5NjhZcHA3aXlUZFF4bm9nS2VWejQ3OGZQcEJjRkNEM0FVU3VDcnB6dTQ5V2dIQVJRSDVwcTcxU1VGbmV2Q2RXWWp6SzQ&b64e=2&sign=a5ed93f6e8d26499b87c85073630f203&keyno=17)), 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 органом, предоставляющем муниципальную услугу 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);

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 подразделом 2 настоящего раздела 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном 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 комитета (за исключением главы города Барнаула), уполномоченных на рассмотрение жалобы, главе города 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.

По результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа глава города 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, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

8.3. Решение по жалобе на решение уполномоченного органа, принятое главой города, 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.

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, предоставляется заявителям должностными лицами и муниципальными служащими органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, 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 получения 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> | 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

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

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

(число, месяц, год рождения)

проживающего (щей) по адресу:

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

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

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

выдан (когда, кем) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты

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

заявление.

Прошу включить в список граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии.

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

(наименование учреждения, организации)

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

(должность)

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

Персональные данные предоставлены для обработки с целью предоставления муниципальной услуги «Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии».

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, комитетом 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.

Результат предоставления муниципальной услуги прошу предоставить следующим способом (сделать отметку в поле слева от выбранного способа):

|  |  |
| --- | --- |
|  | в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу |
|  | в виде электронного документа, который направляется заявителю посредством городского портала (в случае подачи заявления через городской портал) |
|  | в виде бумажного документа, который направляется заявителю посредством почтового отправления заказным письмом |
|  | в виде электронного документа, который направляется на адрес электронной почты заявителя |

Дата

Подпись

Приложение 3

к Регламенту

РАСПИСКА

в получении заявления и прилагаемых к нему документов для получения муниципальной услуги «Ведение учета граждан, нуждающихся в получении жилой площади в муниципальном общежитии»

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Документы согласно перечню принял:

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

Ф.И.О. должность, подпись

Расписку получил(а):

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

Ф.И.О. (подпись заявителя) (дата получения расписки)

Приложение 4

к Регламенту

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

для подачи жалоб в связи с предоставлением муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение жалобы | Адрес и телефон для обращения с жалобами,  время приема |
| Администрация города Барнаула | 656043, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Гоголя, 48  Телефон отдела по работе с обращениями граждан организационно-контрольного комитета администрации города Барнаула:  8(3852)37-03-50, 37-03-51, 3703-54  zalob@barnaul-adm.ru  Понедельник - четверг: с 08.00 до 16.00 час.,  Пятница: с 08.00 до 16.00 час.,  Обеденный перерыв: с 12.00 до 12.48 час.,  Суббота, воскресенье: выходные дни |
| Комитет жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула | 656043, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Гоголя, 48  Телефон: 8(3852) 37-05-28  kgkh@barnaul-adm.ru  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.,  Суббота, воскресенье: выходные дни |