

**АДМИНИСТРАЦИЯ
КОВДОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2022

№ 35

г. Ковдор

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

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Жилищным кодексом Российской Федерации, руководствуясь Уставом муниципального образования Ковдорский муниципальный округ Мурманской области, постановлением администрации Ковдорского района от 16.04.2012 № 257 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Ковдорский район» (ред. от 16.10.2019 № 671), администрация Ковдорского муниципального округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Административный регламент) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отменить постановление администрации Ковдорского района Мурманской области от 18.05.2020 № 240 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

**Глава
Ковдорского муниципального округа**



С.Б. Сомов

Приложение
к постановлению администрации
Ковдорского муниципального
округа
от 31.01.22 № 35

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ
СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее - Заявители).

1.2.2. С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представители Заявителя, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – представитель Заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Ковдорского муниципального округа Мурманской области (далее – Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Комитет по управлению муниципальным имуществом Ковдорского муниципального округа» (далее – МКУ КУМИ Ковдорского МО), а именно отделом по учету жилья МКУ КУМИ Ковдорского МО (далее – Отдел).

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляют должностные лица МКУ КУМИ Ковдорского МО, ответственные за предоставление муниципальной услуги, а также может осуществлять муниципальное автономное учреждение Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковдорского муниципального округа (далее – МФЦ).

Адрес Администрации Ковдорского муниципального округа: 184 141 Мурманская область, г. Ковдор, пл. Ленина, д. 1.

Адрес электронной почты: orgotdel@kovadm.ru

Телефон приемной (каб. 20): (81535) 5-02-42

График приёма населения ежемесячно публикуется в общественно-политической газете «Ковдорчанин».

Адрес МКУ КУМИ Ковдорского МО: 184 141 Мурманская область, г. Ковдор, пл. Ленина, д. 1.

Адрес электронной почты: kumy@kovadm.ru

Телефон (каб. 6): (81535) 5-02-42 (добавочный – 501)

График приёма населения ежемесячно публикуется в общественно-политической газете «Ковдорчанин».

Адрес Отдела: 184 141 Мурманская область, г. Ковдор, пл. Ленина, д. 1.

Телефон Отдела (каб. 4): (81535) 5-02-42 (добавочный – 511, 512) .

График приёма Заявителей – понедельник, вторник, среда, четверг с 14:00 до 17:00.

Адрес МФЦ: 184 141 Мурманская область, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2.

Адрес электронной почты МФЦ: info@kovdor.mfc51.ru

Телефон МФЦ: (81535) 5-12-17, (81535) 5-11-74.

График приёма Заявителей – вторник с 12:00 до 20:00, обед с 15:00 до 16:00, среда, четверг, пятница с 10:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, суббота с 10:00 до 14:00, без обеда.

1.3.3. Индивидуальное информирование заинтересованных лиц по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме – лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, в т.ч. посредством почтовых отправлений, электронных средств коммуникации, либо принесенным лично заинтересованным лицом.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющее информирование, обязано:

- назвать наименование Отдела, свою должность, фамилию, имя и отчество;
- предложить обратившемуся лицу представиться и изложить суть вопроса;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

При личном обращении Заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющее информирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, либо направляет Заявителя к другому должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в чьей компетенции находится вопрос. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги информирует Заявителя о возможности подачи заявления о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, через МФЦ. О возможных способах получения результата муниципальной услуги (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения Заявителей):

- посредством почтовых отправлений;
- посредством электронных средств коммуникации;
- лично Заявителем в Отделе;
- лично Заявителем в МФЦ.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, либо должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, оно должно выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- согласовать другое время для устного информирования.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющее приём и консультирование (по телефону или лично), должно корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не допуская унижения их чести и достоинства.

Продолжительность индивидуального устного информирования должна составлять не более 10 минут. Время ожидания Заявителя при индивидуальном устном информировании при личном обращении не может превышать 15 минут.

Поступившее в администрацию Ковдорского муниципального округа письменное обращение Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги регистрируется в соответствии с настоящим Административным регламентом и передается в Отдел для подготовки ответа.

Оформление ответа осуществляется с соблюдением требований, установленных Инструкцией по делопроизводству в администрации Ковдорского муниципального округа. Текст ответа излагается в простой, четкой и понятной форме.

Ответ направляется почтовой связью или с помощью электронных средств коммуникации (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения Заявителей) в течение 30 дней с даты регистрации поступившего письменного обращения.

1.3.4. Публичное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>), региональном Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://51gosuslugi.ru/>), на информационных стендах, в том числе расположенных в помещениях Отдела и МФЦ.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование Отдела предоставляющего муниципальную услугу;

- полное наименование МФЦ с указанием адреса:

- а) Муниципальное автономное учреждение Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковдорского муниципального округа: 184141 Мурманская область, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2.

- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;

- образцы оформления заявлений;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

На официальном сайте администрации Ковдорского муниципального округа (<https://kovadm.ru>) в сети Интернет размещается полный текст настоящего Административного регламента, график приема по личным вопросам в отделе по учету жилья муниципального казенного учреждения

«Комитет по управлению муниципальным имуществом Ковдорского муниципального округа» и муниципального автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковдорского муниципального округа.

Бланки заявления Заявитель может получить в Отделе, МФЦ и в электронном виде на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>), региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (<https://51.gosuslugi.ru>).

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Ковдорского муниципального округа Мурманской области (далее - Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Комитет по управлению муниципальным имуществом Ковдорского муниципального округа» (далее – МКУ КУМИ Ковдорского МО), а именно отделом по учету жилья МКУ КУМИ Ковдорского МО (далее – Отдел).

2.2.2. Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ в части:

- приема, регистрации и передачи в Отдел заявления;
- выдачи Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление Заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди для получения

консультации, при подаче документов и при получении результата - 15 минут.

2.4.3. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в Отдел или МФЦ - не более 20 минут в день обращения Заявителя;
- при направлении заявления по почте - в день поступления.
- при направлении заявления в электронном виде посредством Единого и регионального портала - в день поступления.

2.4.4. ¹В случае представления заявления через МФЦ срок, указанный в пункте 2.4.1 Административного регламента, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления в Отдел.

МФЦ обеспечивает передачу заявления, указанного в пункте 2.6.1 Административного регламента, в Отдел в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за днем приема заявления и документов.

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ, Отдел обеспечивает передачу результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ для выдачи Заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия (подписания) решения.

МФЦ осуществляет выдачу результата оказания услуги в течение 1 рабочего дня со дня его получения от Отдела.

2.4.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации²;
- Жилищным кодексом Российской Федерации³;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"⁴;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"⁵;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"⁶;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

¹ Указывается в случае возможности получения услуги в МФЦ

² "Российская газета", N 7, 21.01.2009.

³ "Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14.

⁴ "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822.

⁵ "Российская газета", N 168, 30.07.2010.

⁶ "Российская газета", N 165, 29.07.2006.

обращений граждан Российской Федерации"⁷;

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ "Жилищный кодекс Российской Федерации"⁸;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»⁹;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»¹⁰;

- Законом Мурманской области от 07.07.2005 N 646-01-ЗМО "О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма";¹¹

- Постановлением администрации муниципального образования Ковдорский район от 16.04.2012 № 257 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Ковдорский район»;

- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанные в пункте 2.5.1 размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» (<https://kovadm.ru>);

- на Едином портале;

- в федеральном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет заявление с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту) (далее – заявление).

В случае если с заявлением обращается Представитель заявителя, дополнительно предоставляется доверенность, подтверждающая полномочия представителя, заверенная нотариусом.

2.6.2 Заявление может быть представлено:

- лично в Отдел или МФЦ;

- на бумажном носителе посредством почтового отправления в адрес

⁷ "Российская газета", N 95, 05.05.2006.

⁸ "Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14.

⁹ "Собрание законодательства РФ", 02.07.2012, N 27, ст. 3744.

¹⁰ "Собрание законодательства РФ", 2016, N 15, ст. 2084.

¹¹ "Мурманский Вестник", N 130, 12.07.2005, с. 7.

Отдела;

- в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и направлено в Отдел с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством Единого портала.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги Отдел не вправе требовать от Заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ);

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Мурманской области, утвержденный постановлением Правительства Мурманской области от 20.04.2011 №198-ПП;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе, доставленных Заявителем лично или посредством почтовой связи и приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде

является:

- отсутствие электронной подписи (для доверенности, предусмотренной пунктом 2.6.1 Административного регламента);
- выявление в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи несоблюдения условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (для доверенности, предусмотренной пунктом 2.6.1 Административного регламента);
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в заявлении отсутствуют фамилия, имя, отчество, почтовый адрес Заявителя, дата, личная подпись Заявителя или его законного представителя;
- отсутствует документ, подтверждающий полномочия Представителя заявителя;
- Заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание (строение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно находиться в пешеходной доступности для Заявителя.

2.9.2. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающие места ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этой цели помещениях.

2.9.6. Для удобства Заявителей помещения рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.9.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.9.10. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные (настенные) вешалки для одежды.

2.9.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.13. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.14. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.17. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.19. Кабинет, в котором осуществляется прием Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.20. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.21. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1 Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении N 4 к Административному регламенту.

2.10.2 Услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Форму заявления Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого портала должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.3. Заявления на предоставление муниципальной услуги в электронном виде формируются с использованием Единого портала.

2.11.4. Для реализации возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов через Единый портал

Заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

2.11.5. Для подачи заявления через Единый портал заявитель должен выполнить следующие действия:

- а) выбрать в адресной строке адрес Единого портала услуг (<https://www.gosuslugi.ru>);
- б) выбрать кнопку «Войти» и пройти процедуру идентификации в ЕСИА;
- в) заполнить порталную форму запроса на оказание муниципальной услуги (при подаче запроса через Единый портал);
- г) завершить процедуру записи, выбрав кнопку «Подать заявление».

2.11.6. При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием Единого портала Заявитель - физическое лицо имеет право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

В случае обращения представителя Заявителя доверенность, предусмотренная пунктом 2.6.1 Административного регламента, в форме электронного документа, должна быть засвидетельствована усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

2.11.7. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- формирование запроса;
- прием и регистрация запроса;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата предоставления муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.

2.11.8. При обращении Заявителя в МФЦ за получением результата муниципальной услуги МФЦ вправе осуществить составление и выдачу Заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги Отделом.

2.11.9. Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

- а) бумажного документа;
- б) электронного документа;

в) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного Администрацией, в МФЦ.

2.11.10 Заявителю обеспечивается возможность выбрать вариант получения результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, независимо от формы или способа обращения за услугой в случае, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами не установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

2.11.11. Заявителям предоставляется возможность предварительной записи на представление заявления и необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

2.11.12. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

1) при личном обращении заявителя в Отдел, осуществляющий предоставление муниципальной услуги;

2) по телефону Отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение и принятие решения по заявлению;
- 3) выдача (направление) Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) выдача Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала отражена в подразделе 3.5 Административного регламента.

3.1.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах указан в подразделе 3.6 Административного регламента.

3.2. Прием и регистрация Заявления

3.2.1. Основанием для начала административного действия в рамках предоставления муниципальной услуги является:

а) поступление в МКУ КУМИ Ковдорского МО заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- доставленного лично Заявителем (представителем Заявителя);
- направленного по почте;
- направленного с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Единого портала;
- от МФЦ.

б) личное обращение Заявителя (представителя Заявителя) в МФЦ с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Прием заявления для предоставления муниципальной услуги в Отделе при личном приеме Заявителя (его представителя)

3.2.2.1. Должностное лицо Отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении Заявителя (его представителя):

- устанавливает личность Заявителя (его представителя), путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- проверяет правильность заполнения Заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;

- в случае отсутствия заполненного заявления предлагает Заявителю заполнить заявление по соответствующей форме или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- изготавливает копию заявления, проставляет на ней дату приема, свои фамилию, инициалы, подпись и передает её Заявителю (представителю Заявителя);

- передает принятое Заявление лицу, ответственному за делопроизводство (далее – Ответственный за делопроизводство), для регистрации заявления в базе данных автоматизированной системы электронного документооборота.

3.2.2.2. Ответственный за делопроизводство в день получения от лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, заявления:

- регистрирует заявление в базе данных автоматизированной системы электронного документооборота, проставляя в правом нижнем углу заявления регистрационный штамп с указанием присвоенного Заявлению порядкового регистрационного номера и даты;

- передает заявление и документы руководителю МКУ КУМИ Ковдорского МО, либо лицу, его замещающему.

Срок выполнения административных действий – в день поступления заявления и документов.

3.2.3. Прием документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших посредством почтовой связи либо от МФЦ

3.2.3.1. При поступлении в МКУ КУМИ Ковдорского МО заявления с приложенными документами посредством почтовой связи либо от МФЦ ответственный за делопроизводство:

- регистрирует заявление в базе данных автоматизированной системы электронного документооборота, проставляя в правом нижнем углу заявления регистрационный штамп с указанием присвоенного Заявлению порядкового регистрационного номера и даты;

- передает заявление руководителю МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицу, его замещающему, для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административных действий – в день поступления заявления и документов.

3.2.4. Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в МФЦ

3.2.4.1. При поступлении в МФЦ заявления с приложенными документами специалист МФЦ:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя), путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- проверяет полноту и правильность заполнения Заявителем (его представителем) заявления, при необходимости оказывает ему помощь в заполнении заявления;

- регистрирует поступившее заявление и приложенные к нему документы;

- ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;

- подготавливает и подписывает 2 экземпляра расписки в получении заявления с указанием даты получения (далее – расписка);

- первый экземпляр расписки выдает Заявителю (его представителю), второй экземпляр приобщает к предоставленным Заявителем документам.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.2.4.2. Специалист МФЦ передает документы, принятые от Заявителя для получения муниципальной услуги, специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов в Отдел.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.2.4.3. Специалист МФЦ, ответственный за передачу документов в Отдел, передает полученные документы должностному лицу МКУ КУМИ

Ковдорского МО, ответственному за делопроизводство, в сроки, оговоренные соглашением о взаимодействии.

3.3. Рассмотрение и принятие решения по Заявлению

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю МКУ КУМИ Ковдорского МО, либо лицу его замещающему зарегистрированного заявления.

3.3.2. Руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее, в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления рассматривает поступившее заявление, проставляет резолюцию и передает должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для организации ее исполнения.

3.3.3. Должностное лицо Отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит проект письменного уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма (Приложение № 2 к Административному регламенту) либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3 к Административному регламенту) (при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента) в двух экземплярах и передает для согласования и подписания руководителю МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицу, его замещающему.

3.3.4. Руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее, в течение одного рабочего дня рассматривает проект письменного уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписывает и передает Ответственному за делопроизводство.

3.4 Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1 Основанием для начала административной процедуры является поступление Ответственному за делопроизводство от руководителя МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лица, его замещающего, подписанных экземпляров уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Ответственный за делопроизводство в день получения подписанных экземпляров уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует их в журнале регистрации, далее:

1) в случае если в заявлении указано на направление результата в форме электронного документа выполняет административные действия в соответствии с пунктом 3.5.6 Административного регламента.

2) в случае если в заявлении указано на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет заявителя (его представителя) по телефону, указанному в заявлении, о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги;

- в день явки заявителя (его представителя) передает ему 1 экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги под расписку;

- 2-й экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги передает должностному лицу Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3) при наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- направляет 1 экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;

- 2-й экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги передает должностному лицу Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

4) при наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту подачи заявления:

- передает 1 экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги под расписку специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов;

- 2-й экземпляр уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги передает должностному лицу Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административных действий – 3 дня со дня подписания документов, указанных в пункте 3.3.4 Административного регламента, но не позднее срока, указанного в пункте 2.4.1 настоящего Административного регламента.

3.4.3. Специалист МФЦ в день личного обращения гражданина:

1) устанавливает личность заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность;

2) проверяет полномочия представителя заявителя, при отсутствии соответствующих полномочий (нарушение правил выдачи доверенностей, окончание срока действия доверенности и т.д.) информирует об этом обратившееся лицо и предлагает ему обратиться повторно (после устранения выявленных нарушений);

3) выдает заявителю уведомление об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги под расписку.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

3.5. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

Формирование запроса

3.5.1. Для получения муниципальной услуги через Единый портал заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

3.5.2. Для подачи заявления через Единый портал заявитель должен выполнить следующие действия:

- а) пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;
- б) заполнить порталную форму заявления на оказание муниципальной услуги;
- в) завершить процедуру подачи документов, выбрав кнопку «Подать заявление».

Прием и регистрация заявления в электронном виде

3.5.3. В день поступления заявления и документов через Единый портал должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, проверяет заявление, полноту и правильность его заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.2 Административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы (присваивает входящий номер), заносит информацию о реквизитах, присвоенных документу Заявителя (дата регистрации, входящий номер), в ИС;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия (в том числе в ИС) в

соответствии с административными процедурами, указанными в подразделе 3.3 Административного регламента.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

Получение сведений о ходе выполнения запроса

3.5.4. Информирование заявителя о ходе и результате предоставления муниципальной услуги осуществляется в электронной форме через личный кабинет заявителя на Едином портале.

Получение результата предоставления муниципальной услуги

3.5.5. Основанием для начала исполнения административного действия является получение должностным лицом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, второго экземпляра уведомления об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, от лица, ответственного за делопроизводство.

3.5.6. Должностное лицо Отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи, затем направляет документ способом, указанным в заявлении:

- почтовым отправлением;
- выдает при личном обращении заявителя в Отдел;
- направляет электронный документ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение, в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале.

3.6. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.6.1. Основанием для начала административного действия является поступление в МКУ КУМИ Ковдорского МО письменного Заявления (в свободной форме) о допущенных ошибках в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах:

- доставленных лично заявителем;
- направленных по почте.

3.6.2. При поступлении письменного Заявления о допущенных ошибках в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах должностные лица МКУ КУМИ Ковдорского МО выполняют административные действия, предусмотренные подразделом 3.2 Административного регламента.

3.6.3. Руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее, в течение одного рабочего дня со дня регистрации Заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и передает должностному лицу Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.4. Должностное лицо Отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 3-х рабочих дней со дня получения заявления:

- рассматривает заявление, проводит проверку указанных в заявлении сведений. Решение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах принимается в случае, если в указанных документах выявлены несоответствия нормативным документам;

- в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, осуществляет их замену;

- в случае не подтверждения сведений, указанных в заявлении, подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- передает проекты ответов Заявителю на подпись руководителю МКУ КУМИ Ковдорского МО.

3.6.5. Руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее, в течение одного рабочего дня рассматривает проект сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок, подписывает и передает Ответственному за делопроизводство.

3.6.6. Ответственный за делопроизводство обеспечивает направление заявителю заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет 5 рабочих дней со дня поступления документов, указанных в пункте 3.4.1 настоящего Административного регламента.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений должностных лиц

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок

соблюдения должностными лицами Отдела, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (комплексные и тематические) осуществляются по поручению руководителя МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лица, его замещающего, оформляемого приказом.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок качества предоставления муниципальной услуги устанавливается перспективными планами работы МКУ КУМИ Ковдорского МО.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут проводиться на основании поступивших обращений (жалоб), содержащих сведения о неправомерных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

Справка подписывается должностными лицами, участвовавшими в проведении проверки, и утверждается руководителем МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицом, его замещающим.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель МКУ КУМИ Ковдорского МО либо лицо, его замещающее, дает указания по их устранению и осуществляет контроль их исполнения.

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

4.3.1. Должностные лица несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги,

исполнение служебных обязанностей, а также совершение противоправных действий (бездействия) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц за принятые решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, устанавливается в должностных инструкциях должностных лиц Отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность:

- за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов, правильность оформления документов по предоставлению муниципальной услуги, правильность вынесенного соответствующего решения;
- за соблюдение сроков и качество предоставления государственной услуги.

Ответственный за делопроизводство несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные Административным регламентом сроки.

4.3.3. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.4. О мерах по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, сообщается в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.4.1. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), ПРИНИМАЕМЫХ И ВЫПОЛНЯЕМЫХ (НЕ ВЫПОЛНЕННЫХ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги МФЦ, работника МФЦ (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- 5) отказ 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ Отдела, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных им опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 9) приостановление 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба рассматривается начальником Отдела, предоставляющим муниципальную услугу, при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ рассматриваются руководителем МФЦ.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела и руководителем МФЦ, предоставляющих муниципальную услугу, подаются главе Ковдорского муниципального округа.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, его руководителя и (или) работника;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ либо в орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ).

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет,

официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Адреса для направления жалобы (в том числе адрес электронной почты) и график работы отделов Администрации размещены на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в рамках соглашения о взаимодействии между МФЦ и Администрацией (далее – соглашение о взаимодействии). Адреса МФЦ для подачи жалобы указаны на интернет-сайте уполномоченного МФЦ: <https://www.mfc51.ru/>.

При поступлении жалобы, МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации;
- Единого портала;
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>).

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его

должностных лиц посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на его официальном сайте, на региональном портале;

- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. Представитель Заявителя, в соответствии с пунктом 1.2.2 настоящего Административного регламента, предоставляет также документ, удостоверяющий его право действовать от имени Заявителя.

5.8.2. Заявитель имеет право запросить в Отделе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее специалисту, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Специалист, ответственный за делопроизводство, обязан:

- зарегистрировать жалобу в организационном отделе;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу главе Ковдорского муниципального округа.

5.8.4. Специалист, ответственный за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в организационном отделе, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп организационного отдела и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой

направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы, при поступлении документов в электронной форме направляет Заявителю расписку на электронный адрес, указанный в жалобе), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Специалист, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии главе Ковдорского муниципального округа.

5.8.5. Получив письменную жалобу Заявителя, глава Ковдорского муниципального округа назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом начальником Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись главе Ковдорского муниципального округа.

5.8.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом, предоставляющим 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в п. 5.8.8 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим

муниципальную услугу, МФЦ, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в п. 5.8.8 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной,
- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. При удовлетворении жалобы Отдел принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.13. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указана фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.15. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту

В _____
от _____
(Ф.И.О., адрес, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу сообщить информацию об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

дата

подпись

Приложение № 2
к Административному регламенту

Оформляется на бланке Администрации муниципального образования (ее структурного подразделения)

Рассмотрев Ваше заявление, сообщаю, что номер Вашей очереди в учетном списке граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам _____ социального _____ найма _____.

Наименование должности руководителя _____

подпись

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя, контактный номер телефона

Приложение № 3
к Административному регламенту

Оформляется на бланке Администрации муниципального образования (ее структурного подразделения)

Рассмотрев Ваше заявление, сообщаю, что Вам отказано в предоставлении информации об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма (указывается причина).

Наименование должности руководителя

подпись

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя, контактный номер телефона

Приложение № 4
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы МКУ КУМИ Ковдорского МО	100%
3.	Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги	100%
4.	Количество взаимодействий заявителя с муниципальным служащим, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги	1
5.	Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме	да
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий)	да
7.	Возможность получения муниципальной услуги через МФЦ	нет
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество обоснованных жалоб	0
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
3.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги	100%
4.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	100 %