Утвержден

Постановлением

администрации г. Пензы

от 5 мая 2012 г. N 511

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ

НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы

от 07.02.2013 N 102, от 31.12.2013 N 1603/8,

от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2,

от 24.12.2015 N 2214/3)

I. Раздел "Общие положения"

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги (далее - заявители), и определяет сроки и последовательность предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий органом местного самоуправления по ведению учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Настоящий административный регламент регулирует отношения с заявителями по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации либо их уполномоченные представители.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

1.3. Юридический и почтовый адрес администрации города: 440000, г. Пенза, площадь Маршала Жукова, 4.

Оформление информации в письменном виде или в форме электронного документа об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма осуществляется специалистами отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы (далее отдел) по адресу: г. Пенза, площадь Маршала Жукова, 4 каб. 131, 132, 133, 130.

(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102, от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2)

Специалисты отдела осуществляют прием заявителей для предоставления муниципальной услуги, выдачу документов, консультации, прием жалоб на действия (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, в соответствии со следующим графиком:

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 9.00 - 17.00 |
| Вторник | 9.00 - 17.00 |
| Среда | неприемный день |
| Четверг | 9.00 - 17.00 |
| Пятница | неприемный день |
| Суббота, воскресенье | выходной |

1.4. Телефоны отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы:

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

- начальник отдела (каб. 133) (8412) 68-06-70;

- специалисты отдела (каб. 131) (8412) 68-50-17;

- специалисты отдела (каб. 130, 132) (8412) 68-22-72, 68-71-60.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

Адрес электронной почты отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы jilotdel@penza-gorod.ru.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

Официальный адрес сайта администрации города Пензы http://www.penza-gorod.ru, адрес электронной почты goradm@sura.ru.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может предоставляться специалистами отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы:

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

1) непосредственно специалистами отдела;

2) с использованием средств телефонной связи;

3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

4) посредством размещения на информационных стендах.

5) с использованием средств электронного информирования:

- на официальном сайте администрации города Пензы (www.penza-gorod.ru.);

- региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (http://uslugi.pnzreg.ru), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://gosuslugi.ru).

(пп. 5 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении непосредственно в отдел в порядке, установленном законодательством РФ.

Заявитель вправе получить информацию по вопросам предоставления и исполнения услуги, обратившись в отдел любыми доступными ему способами - в устном (лично или по телефону) или письменном виде а также в форме электронного документа.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.6. Электронный адрес специализированной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области" http://www.penza.ru.

II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"

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

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу: администрация города Пензы, (отдел распределения муниципального жилищного фонда), (далее - отдел).

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней со дня принятия заявления заявителя.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (опубликована в "Российской газете" 25.12.1993, N 237);

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (опубликован в "Собрании законодательства РФ" 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Российской газете" 08.10.2003, N 202, "Парламентской газете" 08.10.2003, N 186);

- Федеральным законом от 29.12.2004 N 188-ФЗ "Жилищный кодекс Российской Федерации" (опубликован в "Собрание законодательства РФ" 03.01.2005, N 1 (ч. 1), ст. 14, "Российской газете" 12.01.2005, N 1, "Парламентской газете", 15.01.2005, N 7 - 8);

- Федеральным законом от 29.12.2004 N 189-ФЗ "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации" (опубликован в "Собрании законодательства РФ" 03.01.2005, N 1 (ч. 1), ст. 15, "Российской газете" 12.01.2005, N 1, "Парламентской газете" 15.01.2005, N 7 - 8);

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (опубликован в "Российской газете" 05.05.2006, N 95, "Собрании законодательства РФ" 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентской газете" 11.05.2006, N 70 - 71);

- Законом Пензенской области от 22.12.2005 г. N 948-ЗПО "О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и порядке ведения учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в Пензенской области" (опубликован в "Пензенских губернских ведомостях" 30.12.2005, N 30, с. 135, "Ведомостях Законодательного Собрания Пензенской области" 15.01.2006, N 30 (ч. 2), с. 201);

- Уставом города Пензы, решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4 (опубликован в "Пензенских губернских ведомостях" 15.09.2005, N 20, с. 52).

2.6. Для предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма заявитель подает заявление по форме согласно [приложению N 1](#P404) к настоящему регламенту, в том числе в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

К заявлению ([приложение N 1](#P404) к настоящему регламенту) устанавливаются следующие требования:

- в заявлении от физических лиц обязательно должны быть указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, обратный адрес, паспортные данные, контактный телефон, дата и подпись;

- заявление должно быть подписано заявителем, либо лицом, уполномоченным на совершение данных действий;

- текст заявления должен поддаваться прочтению;

- в заявлении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- заявление не должно содержать исправлений, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать его содержание;

- использование корректирующих средств для исправления в заявлении не допускается.

Тексты документов, представляемых для оказания муниципальной услуги, должны быть написаны разборчиво. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства должны быть написаны полностью.

Настоящий регламент запрещает требовать от заявителя:

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

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

2.7. Исключен. - Постановление Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2.

2.7. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги к рассмотрению.

Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги к рассмотрению, действующим законодательством не предусмотрены.

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

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" отсутствует.

(п. 2.7 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.8. Плата с заявителя за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

(п. 2.10 в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

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

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

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

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению органа местного самоуправления, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов (указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства).

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников органа местного самоуправления.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сотрудники органа местного самоуправления, предоставляющего услуги оказывает помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Рабочее место сотрудника органа местного самоуправления оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами).

Сотрудники органа местного самоуправления обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

(п. 2.12 в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.13. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Заявитель может представить заявление в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы).

При подаче заявления в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации).

При подаче заявления в форме электронного документа заявитель проходит процедуру регистрации на Порталах.

После регистрации на Порталах заявитель в личном кабинете заполняет и направляет заявление в электронном виде и необходимые документы, предусмотренные Регламентом.

Направленное заявление регистрируется в электронном журнале регистрации заявлений и отображается в личном кабинете на Порталах со статусом "Направлено".

При подаче заявления в электронном виде, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на РГИС "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

(п. 2.13 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

2.14. Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги, подать жалобу на действия (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих в государственное автономное учреждение Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") или в филиалы учреждения, расположенные на территории города Пензы по адресам: г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4; пр. Победы, д. 150; ул. Фабричная, д. 2.

|  |  |
| --- | --- |
| График работы: |  |
| Понедельник - Пятница | 8-00 - 20.00 |
| Суббота | 8.00 - 14.00 |
| Воскресенье | выходной |

Контактные сведения:

- справочный телефон ГАУ "МФЦ": (8412) 92-70-00 многоканальный

- электронный адрес ГАУ "МФЦ": penza@mfcinfo.ru.

(п. 2.14 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления в порядке, установленном [разделом V](#P298) Административного регламента.

Основным качественным показателем предоставления муниципальной услуги является количество предоставленных в установленные сроки муниципальных услуг.

Требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

(п. 2.15 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме, а также

особенности выполнения административных процедур

в многофункциональных центрах" [(приложение N 2)](#P447)

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы

от 24.12.2015 N 2214/3)

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Прием и регистрация заявления заявителя.

3.1.2. Подготовка информации заявителю.

3.1.3. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления заявителя

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление в отдел письменного заявления заявителя или в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями действующего законодательства о предоставлении информации об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

3.2.2. При личном обращении заявителя специалист отдела:

- проводит первичную беседу-консультацию с заявителем;

- проверяет предоставленные заявителем заявление, паспорт, доверенность (если с заявлением обращается уполномоченное заявителем лицо).

В ходе приема заявления заявитель может получать консультационную помощь специалиста отдела.

Специалист отдела проверяет соответствие данных, указанных в заявлении с паспортными данными заявителя, принимает заявление и регистрирует в журнале регистрации в течение одного рабочего дня.

Если в заявлении имеются ошибки, специалист обращает внимание заявителя на наличие препятствия для предоставления муниципальной услуги и предлагает устранить причины, препятствующие предоставлению муниципальной услуги.

3.2.3. В случае, если муниципальная услуга оказывается на базе ГАУ "МФЦ", специалист ГАУ "МФЦ" принимает от заявителя заявление, регистрирует обращение в соответствии с Регламентом работы ГАУ "МФЦ". При приеме у заявителя заявления специалист:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными в [п. 2.6](#P122) настоящего Регламента;

- проверяет представленный заявителем паспорт, доверенность (если с заявлением обращается уполномоченное заявителем лицо);

- выдает расписку о принятии заявления с указанием срока получения результата услуги.

Абзац исключен. - Постановление Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3.

Срок выполнения данного административного действия не более 30 мин.

Передачу и доставку заявления заявителя из ГАУ "МФЦ" в администрацию города Пензы (в отдел распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы) (далее - отдел) осуществляет сотрудник ГАУ "МФЦ". Он передает заявление специалисту отдела в течение 1 рабочего дня администрации города Пензы, следующего за днем принятия заявления от заявителя.

Передача заявления заявителя из ГАУ "МФЦ" в отдел осуществляется курьером ГАУ "МФЦ" лично под роспись с сопроводительным письмом. После проверки заявления второй экземпляр сопроводительного письма специалист отдела возвращает курьеру ГАУ "МФЦ" с отметкой о получении заявления с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

Специалист отдела регистрирует заявление в Книге регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

(пп. 3.2.3 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.3. Подготовка информации заявителю

3.3.1. Специалист отдела проводит сверку данных в документах заявителя со списком граждан, состоящих на учете нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.3.2. Срок выполнения данной административной процедуры составляет двенадцать дней с момента регистрации заявления.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.3.3. С момента завершения административной процедуры по сверке документов со списком граждан нуждающихся в жилых помещениях, специалист отдела в течение пяти дней осуществляет подготовку в письменной форме или в форме электронного документа информации заявителю об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2)

3.3.4. Подготовленная информация, результат предоставления муниципальной услуги, направляется специалистом отдела на подпись заместителю главы администрации города по городскому хозяйству.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

Срок подписания информации составляет пять дней с момента направления.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Подписанный результат предоставления муниципальной услуги регистрируется специалистом отдела в течение одного рабочего дня в журнале регистрации.

3.4.2. Результат предоставления муниципальной услуги выдается на руки заявителю либо по его желанию направляется по почте или в форме электронного документа.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Срок выполнения данной административной процедуры составляет три рабочих дня.

3.4.3. В случае, если за предоставлением муниципальной услуги заявитель обращался в ГАУ "МФЦ", выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в ГАУ "МФЦ".

После получения из администрации города Пензы информации о рассмотрении заявления сотрудник ГАУ "МФЦ" в течение 1 рабочего дня, следующего за днем получения информации получает в отделе результат предоставления услуги в виде информационной справки, подписанной заместителем главы администрации города Пензы по городскому хозяйству об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо об отсутствии заявителя на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении в администрации города.

О получении результата предоставления услуги курьером ГАУ "МФЦ" осуществляется соответствующая отметка в отделе.

При выдаче заявителю результата предоставления услуги специалист ГАУ "МФЦ" проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, и (или) уполномоченного заявителем лица, а также его доверенность. Заявителю выдается документ под роспись с указанием даты его получения.

В случае неявки заявителя в ГАУ "МФЦ", в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата предоставления услуги, ГАУ "МФЦ" передает документ в отдел администрации города под роспись с сопроводительным письмом. Отдел направляет заявителю уведомление о результате предоставления услуги. При неявке заявителя в течение 30 дней с даты уведомления, документы сдаются в архив отдела.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

(пп. 3.4.3 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.5. При обращении заявителя по почте, заявление поступает и регистрируется в отделе в течение одного рабочего дня в журнале регистрации.

После получения заявления специалист отдела осуществляет первичную проверку документов.

Срок выполнения данной административной процедуры составляет один рабочий день.

В дальнейшем работа с обращением заявителя ведется в установленном в [п. 3.3](#P242). настоящего Административного регламента как при обращении заявителя лично.

При обращении заявителя в письменной форме или в форме электронного документа результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю по почте. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде уведомление о принятом решении направляется заявителю в форме электронного документа.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Срок выполнения данной административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги составляет три рабочих дня.

3.6. Рассмотрение обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.

IV. Раздел "Формы контроля за исполнением

административного регламента"

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и города Пензы.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Осуществление текущего контроля осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- проведение текущего контроля в форме плановых и внеплановых проверок;

- проведение плановых проверок не реже одного раза в три года;

- проведение внеплановых проверок по письменным обращениям граждан.

Показателями качества предоставления услуги гражданам являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги, установленных настоящим регламентом;

- отсутствие обоснованных жалоб на нарушение положений настоящего регламента.

Для проведения проверки качества предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица администрации города Пензы.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с планом проведения проверки. Проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

4.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес администрации города Пензы:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города Пензы и должностных лиц;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами прав, свобод или законных интересов граждан.

V. Раздел "Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа местного

самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц, муниципальных служащих"

5.1. Заявитель имеет право на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы:

Администрация города Пензы.

В администрации города Пензы (в пределах компетенции) определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с полномочиями.

Заявитель может обжаловать решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации города Пензы заместителю главы администрации города Пензы по городскому хозяйству, первому заместителю главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации, главе администрации города Пензы.

Жалоба на решения, принятые администрацией города Пензы, подается в Администрацию города Пензы в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме и рассматривается главой администрации города Пензы, заместителем главы администрации города Пензы по городскому хозяйству, первым заместителем главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с полномочиями, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалоба может быть подана заявителем, в том числе, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5. раздела V](#P338) 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.

(п. 5.3 в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации города Пензы, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Пензы (в пределах компетенции).

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального интернет-сайта Администрации города Пензы: http://www.penza-gorod.ru;

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг Пензенской области: https://uslugi.pnzreg.ru/.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию города Пензы, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае отказа - органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в приеме документов у заявителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы администрация г. Пензы принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.8. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

(п. 5.8 в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Заявитель также имеет право на получение имеющихся в распоряжении администрации города материалов и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты, при личном обращении;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, на Едином портале.

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

(п. 5.11 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 31.12.2013 N 1603/8)

5.12. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (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 муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации города Пензы (в пределах компетенции).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

(п. 5.12 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

5.13. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе должностного лица администрации города Пензы, осуществившего рассмотрение жалобы, непосредственно главе администрации города Пензы, первому заместителю главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации, заместителю главы администрации города Пензы по городскому хозяйству.

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе, принятое администрацией города Пензы, которое может быть рассмотрено главой администрации города Пензы, заместителем главы администрации города Пензы по городскому хозяйству, первым заместителем главы администрации города по организации деятельности администрации.

Заявитель имеет право обжаловать решения по жалобе, принятые заместителем главы администрации города Пензы по городскому хозяйству и первым заместителем главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации города Пензы, главе администрации города Пензы.

При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

(п. 5.13 введен Постановлением Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления

муниципальной услуги -

"Предоставление информации об

очередности предоставления жилых

помещений на условиях

социального найма"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы

от 07.02.2013 N 102, от 02.06.2014 N 631/4)

Форма

заявления на предоставление муниципальной услуги

по предоставлению информации об очередности предоставления

жилых помещений на условиях социального найма

 В администрацию города Пензы

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

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

 Ф.И.О. заявителя (его

 представителя),

 зарегистрированного

 по адресу:

 г. Пенза, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Паспортные данные \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Заявление

 Прошу Вас предоставить мне в письменном виде или в форме электронного

документа информацию об очередности предоставления жилого помещения на

условиях социального найма.

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

 (подпись заявителя)

Прошу направлять мне уведомления на указанный выше почтовый адрес, на адрес

электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (нужное подчеркнуть).

Приложение N 2

к Административному регламенту

предоставления

муниципальной услуги -

"Предоставление информации об

очередности предоставления жилых

помещений на условиях

социального найма"

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ

при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление

информации об очередности предоставления жилых помещений

на условиях социального найма"

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Прием заявления от заявителя по │

 │ предоставлению муниципальной услуги │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Проведение первичной проверки заявления│

 │ и документов заявителя │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Регистрация заявления по предоставлению│

 │ муниципальной услуги │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Проведение сверки сведений заявителя │

 │ со списком граждан, нуждающихся в жилых│

 │ помещениях │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Подготовка информации заявителю об │

 │ очередности предоставления жилого │

 │ помещения на условиях социального найма│

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Подписание результата предоставления │

 │ муниципальной услуги заместителем главы│

 │ администрации города │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Регистрация результата предоставления │

 │ муниципальной услуги │

 └────────────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Выдача (направление) заявителю │

 │ результата предоставления муниципальной│

 │ услуги │

 └────────────────────────────────────────┘