

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского поселения  
«Шерловогорское»  
от 19.09.2012 г. № 378

**Административный регламент администрации городского поселения «Шерловогорское» по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

**I. Общие положения**

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - муниципальная услуга, административный регламент) разработан в целях предоставления гражданам информации об очередности предоставления жилых помещений по социальному найму, определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий при исполнении муниципальной услуги.

**1.1 Муниципальная услуга**

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

**1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:**

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Жилищным кодексом Российской Федерации
- 3) Федеральным законом N 8-ФЗ от 09.02.2009 "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- 4) Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет";
- 5) Уставом городского поселения «Шерловогорское»;
- б) настоящим регламентом.

**1.3. Наименование структурного подразделения администрации оказывающего муниципальную услугу**

Оказание муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ администрации городского поселения «Шерловогорское».

## **II. Требования к порядку оказания муниципальной услуги**

### **2.1. Порядок информирования об оказании муниципальной услуги**

**2.1.1.** Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

Непосредственно в отделе ЖКХ администрации городского поселения «Шерловогорское».

Местонахождение : Забайкальский край, Борзинский район, п.г.т. Шерловая Гора, ул. Октябрьская, д. 12, каб. 9

Прием осуществляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

Часы приема: с 8.30 до 17.30 (перерыв с 12.30 до 13.30)

Справочные телефоны: 8-30-233-3-42-86 (специалист).

**2.1.2.** Для оказания муниципальной услуги заявителю следует предоставить:

1) при обращении устно к специалисту отдела:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) при обращении письменно:

-заявление (Приложение)

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

- документ, подтверждающий принятие заявителя на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;

Категория заявителей которым предоставляется услуга:

-граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

а) непосредственно в кабинете отдела ЖКХ администрации;

б) с использованием средств телефонной связи - 8(30233) 3-42-86;

в) при письменном обращении в администрацию городского поселения «Шерловогорское» по адресу: 674607 Забайкальский край, Борзинский район, п.г.т. Шерловая Гора, ул. Октябрьская, д. 12.

г) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, электронной связи: размещение на Интернет - ресурсе администрации городского округа, передача информации конкретному адресату по электронной почте: [sherladm@list.ru](mailto:sherladm@list.ru)

- официального сайта администрации городского поселения «Шерловогорское»: [sherladm.ru](http://sherladm.ru);

**2.1.3.** Порядок получения информации по вопросам оказания услуги

1) Информационное обеспечение осуществляется непосредственно специалистами отдела ЖКХ.

2) Получить информацию об очередности заявителя могут:

- письменно, путем направления обращения в адрес администрации, либо через Интернет-сайт администрации городского поселения «Шерловогорское», по электронной почте;

- устно, путем непосредственного обращения к специалистам отдела ЖКХ.

На письменное обращение заявителя по вопросу получения информации об очередности специалист отдела ЖКХ готовит ответ (в виде справки).

Ответ на обращение по вопросу об очередности предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте.

3) При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, телефонный звонок переадресовывается на другое должностное лицо (производится не более одной переадресации звонка к сотруднику отдела, который может ответить на вопрос гражданина) или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При невозможности сотрудников отдела ответить на вопрос гражданина немедленно заинтересованному лицу по телефону в течение двух дней сообщают результат рассмотрения вопроса.

Граждане, представившие в отдел ЖКХ администрации документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- об обязательствах получателя муниципальной услуги;
- об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

В любое время с момента приема документов для получения муниципальной услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге при помощи телефона, средств сети Интернет, электронной почты или посредством личного посещения отдела ЖКХ администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

4) Письменные обращения рассматриваются специалистами с учетом времени, необходимого для подготовки ответа получателю муниципальной услуги, в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

5) Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефон для справок, консультаций), графике (режиме) работы отдела, предоставляющего

муниципальную услугу, размещается на Интернет - сайте администрации городского поселения «Шерловогорское»

## **2.2. Требования к местам оказания услуги**

### **2.2.1. Организация приема заявителей**

Прием получателей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди при личном обращении граждан в отдел ЖКХ.

**2.2.2.** Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам предоставления жилья, стульями и столами.

**2.2.3.** В местах оказания муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

**2.2.4.** Информационные материалы расположены на стендах здания администрации:

На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- номера кабинетов, где осуществляется прием (кабинет отдела ЖКХ);
- контактные телефоны (8(30 233) 3-42-86);
- график работы отдела ЖКХ (понедельник-пятница с 8.30 до 17.30 часов);
- фамилии, имена, отчества и должности специалистов отдела ЖКХ, осуществляющих прием и консультирование заявителей;
- адрес официального Интернет-сайта администрации городского поселения «Шерловогорское»;
- перечень документов, представляемых заявителем для исполнения муниципальной услуги:

1) при обращении устно к специалисту отдела:

а) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2) при обращении письменно:

а) заявление (Приложение 1);

б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

в) документ, подтверждающий принятие заявителем на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

## **2.3. Условия и сроки оказания услуги**

**2.3.1.**Оказание услуги осуществляется:

-при устном информировании заявителя об оказании муниципальной услуги прием у специалиста не должен превышать пятнадцати минут;

-при обращении заявителя письменно специалист готовит ответ не более 30 дней со дня регистрации заявления в отделе организационно-кадровой работы и правового обеспечения.

### **2.3.2. Приостановление оказания услуги.**

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист, ведущий прием, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в предоставленных документах, возвращает документы и предлагает принять меры по устранению недостатков.

### **2.3.3. Результатами оказания муниципальной услуги являются:**

1)выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

Процедуру оказания муниципальной функции завершает:

1) при обращении заявителя устно - ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2) при обращении письменно - направление заявителю справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

## **2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

**2.4.1.** Основаниями для отказа в исполнении муниципальной услуги являются:

- несоответствие заявителя требованиям, предусмотренным в административном регламенте;

- не предоставление или предоставление не в полном объеме документов, указанных в административном регламенте;

- недостоверность сведений, содержащихся в документах.

**2.4.2.** Повторное обращение заявителей по вопросу о предоставлении информации об очередности допускается после устранения оснований для отказа, предусмотренных административном регламенте.

## **2.5. Иные требования к оказанию услуги.**

Оказание муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ администрации городского поселения «Шерловогорское» на безвозмездной основе.

### **III. Административные процедуры**

#### **3.1. Описание последовательности действий при оказании муниципальной услуги.**

**3.1.1.** Структура административных процедур по оказанию муниципальной услуги включает в себя:

- прием документов и регистрация запроса (заявления);
- рассмотрение документов для принятия решения о выдаче справки;
- выдача справок об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

##### **3.1.2.** прием документов и регистрация запроса (заявления).

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, претендующего на получение муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

Специалист выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя (при личном обращении заявителя);
- принимает запрос (заявление) и документы указанные в п.2.1.2. регламента;
- регистрирует запрос (заявление) в отделе организационно-кадровой работы и правового обеспечения;
- ставит отметку о принятии запроса (заявления) на втором экземпляре (при личном обращении заявителя);

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в журнале и отметка о принятии заявления (при личном обращении заявителя).

**3.1.3.** Рассмотрение документов для принятия решения о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос (заявление) в журнале регистрации запросов в отделе организационно-кадровой работы и правового обеспечения.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги.

Специалист определяет соответствие предоставленных документов установленным требованиям, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени.

При неправильном заполнении заявления, отсутствии необходимых документов, указанных в административном регламенте, специалист в течение 3 дней с момента регистрации запроса (заявления) готовит уведомление о наличии препятствий для предоставления услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю. Специалист обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в приеме документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

В случае отсутствия в запросе (заявлении) оснований для отказа в оказании муниципальной услуги специалист готовит и подписывает справку.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 30 дней.

Результатом исполнения административной процедуры является подготовленная справка.

**3.1.4.** Выдача справок об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленная справка.

Специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, в течение 3 рабочих дней со дня подписания справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма выдает ее лично заявителю или представителю заявителя, либо направляет данную справку по адресу, указанному в заявлении.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 3 дней.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

**3.1.5.** Права и обязанности специалиста, осуществляющего консультирование, информирование и прием документов на предоставление муниципальных услуг.

Специалист, осуществляющий консультирование, информирование и прием документов имеет право:

- получать консультации от должностных лиц органов администрации городского поселения «Шерловогорское»;
- вносить предложения по оптимизации оказания муниципальной услуги.

Специалист, осуществляющий консультирование, информирование и прием документов обязан:

- исполнять возложенные на него должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями;
- соблюдать положения настоящего административного регламента.

## **3.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги.**

**3.2.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием обоснованных решений специалистом осуществляется начальником отдела ЖКХ администрации.

**3.2.2.** Специалист, осуществляющий консультирование, информирование и прием документов на предмет возможности оказания муниципальной услуги, несет ответственность за полноту предоставляемой при консультировании информации, сохранность документов, соблюдение установленного срока рассмотрения заявлений в соответствии с настоящим административным регламентом.

**3.2.3.** Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов отдела.

## **3.3. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания муниципальной услуги**

**3.3.1.** Заинтересованное лицо может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - жалоба) на действия (бездействие) и решение уполномоченного должностного лица администрации непосредственно к руководителю администрации или его заместителю.

Граждане могут обжаловать действия (бездействия) сотрудников отдела ЖКХ.

**3.3.2.** Жалоба подлежит обязательному рассмотрению.

**3.3.3.** Жалоба может быть подана в письменной или в устной форме.

**3.3.4.** В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема руководителя администрации или его заместителей.

Информация о месте, днях и часах приема главы администрации, руководителя администрации и его заместителей доводится до сведения граждан посредством размещения на информационных стендах в администрации, а также на официальном сайте администрации.

**3.3.5.** Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена по почте или факсимильной связи, представлена лично.



**3.3.6.** Жалобы, поданные в письменном виде главе администрации, подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию.

**3.3.7.** Основанием для начала рассмотрения жалобы является поступление ее на имя главы администрации или его заместителя.

**3.3.8.** Жалоба рассматривается в срок не позднее 30 дней со дня ее регистрации.

**3.3.9.** Глава администрации, руководитель администрации или его заместитель вправе отказать в рассмотрении - жалобы по следующим основаниям:

- отсутствуют реквизиты заявителя;
- отсутствует указание на предмет обжалования;
- заявитель жалобы обжалует судебное решение;
- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю жалобы многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае глава администрации, руководитель администрации или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

**3.3.10.** В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**3.3.11.** По результатам рассмотрения жалобы принимается Решение, которое подписывается главой администрации, руководителем администрации его заместителем. О результатах рассмотрения жалобы сообщается заявителю.

**3.3.12.** Жалоба на действия (бездействия) и решения главы администрации или его заместителя может быть подана в суд без соблюдения досудебного порядка рассмотрения, установленного настоящим разделом.

**3.3.13.** Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые

меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**3.3.14.** При обнаружении в ходе рассмотрения жалобы виновности должностного лица, неисполнения или ненадлежащего исполнения специалистом отдела ЖКХ администрации возложенных на него обязанностей руководитель администрации принимает меры по привлечению этого лица к дисциплинарной ответственности.

**3.3.15.** Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц, а также решения, принимаемые в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке.

Приложение  
к административному регламенту  
«Предоставление информации об  
очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

о выдаче справки об очередности предоставления жилых помещений  
на условиях социального найма

Заявитель \_\_\_\_\_  
(фамилия имя отчество)

Дата рождения \_\_\_\_\_

Вид документа удостоверяющего личность: \_\_\_\_\_

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

Кем выдан \_\_\_\_\_

Проживающий \_\_\_\_\_  
(зарегистрирован по адресу)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Доверенное лицо (заполняется при подаче документов доверенным лицом)

Фамилия Имя Отчество \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Вид документа удостоверяющего личность: \_\_\_\_\_

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

Кем выдан \_\_\_\_\_

Проживающий \_\_\_\_\_  
(зарегистрирован по адресу)

Контактный телефон \_\_\_\_\_

**Прошу выдать справку об очередности предоставления жилого  
помещения на условиях социального найма.**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

Принял « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

Должность специалиста \_\_\_\_\_

