

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 07.08.2019 № 2660

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Заключение (изменение, расторжение) договоров
социального найма жилых помещений»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Заключение (изменение, расторжение) договоров социального найма жилых помещений» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание Заявителей

Получателями муниципальной услуги являются граждане РФ (физические лица) или их представители (далее – Заявители).

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 информации;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела предоставления жилья комитета имущественных отношений города Мурманска (далее – муниципальные

служащие Комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, и Комитет соответственно), специалистами Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»).

1.3.3. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты Комитета, ГОБУ «МФЦ МО» размещаются:

- на официальном сайте администрации города Мурманска (далее – официальный сайт администрации города Мурманска): <http://www.citymurmansk.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на официальном сайте ГОБУ «МФЦ МО»;
- на информационных стенах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 4) категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- 5) срок предоставления муниципальной услуги;
- 6) описание результата предоставления муниципальной услуги;
- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с Заявителя (если муниципальная услуга предоставляется на возмездной основе);
- 8) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 9) о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.6. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.7. Индивидуальное информирование Заявителей о муниципальной услуге осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

1.3.8. При консультировании о порядке предоставления муниципальной услуги муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист ГОБУ «МФЦ МО» обязан проинформировать Заявителя:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет должен получить в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;
- о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия Комитета, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета, ГОБУ «МФЦ МО», специалистов ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист ГОБУ «МФЦ МО» в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист ГОБУ «МФЦ МО» не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- б) согласовать с Заявителем другое время для проведения устного

информирования.

1.3.10. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.11. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись на прием по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении в ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.12. Информирование осуществляется также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, путем использования информационных стендов, в том числе, расположенных в помещениях Комитета, отделений ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.13. На информационных стенах размещается следующая информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;
- адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование заявителей;
- адрес ГОБУ «МФЦ МО», его отделений, их контактные телефоны, график работы;
- образцы оформления заявлений;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, ГОБУ «МФЦ МО», специалиста ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.14. Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещениях ГОБУ «МФЦ МО» осуществляется на основании соглашения, заключенного между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, с учетом требований к информированию, установленных настоящим Административным регламентом.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Заключение (изменение, расторжение) договоров социального найма жилых помещений».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляют Комитет.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Комитет осуществляет взаимодействие с:

- ГОБУ «МФЦ МО» в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении;

- отделом записи актов гражданского состояния администрации города Мурманска в части получения сведений (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство о смерти, начиная с 01.01.2021).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) принятие решения по заключению (изменению, расторжению) договора социального найма жилого помещения и оформление (выдача, направление) уведомления Заявителю;

2) оформление (выдача, направление) уведомления Заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Срок направления уведомления о принятии решения по заключению (изменению, расторжению) договора социального найма жилых помещений либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления, указанного в п. 2.6.1 Административного регламента.

Максимальный срок ожидания Заявителей в очереди при подаче заявления, при личном обращении для получения результата муниципальной услуги, при обращении на личный прием для проведения информирования о порядке предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день со дня поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Комитет.

В случае подачи Заявителем заявления о заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения и документов через ГОБУ «МФЦ МО» срок направления ответа исчисляется со дня регистрации заявления, поступившего из ГОБУ «МФЦ МО», в Комитете.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»²;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 № 315 «Об утверждении типового договора социального найма жилого помещения»⁴;
- Уставом муниципального образования город Мурманск⁵;
- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям Заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»⁶;
- постановлением администрации города Мурманска от 28.11.2005 № 1245 «Об утверждении порядка заключения (изменения, расторжения) договоров социального найма жилого помещения»⁷.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанных в пункте 2.5.1, размещается на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО» заявление о заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения (согласно приложениям №№ 1, 2, 3 к Административному регламенту).

¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, № 1(часть 1), ст. 14.

² «Российская газета», Федеральный выпуск № 4131, 29.07.2006.

³ «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

⁴ «Российская газета», № 3781, 27.05.2005.

⁵ «Вечерний Мурманск», № 77, 08.05.2018.

⁶ «Вечерний Мурманск», спецвыпуск № 28, 06.06.2012, стр. 5 - 11.

⁷ «Вечерний Мурманск», № 226, 06.12.2005.

2.6.1.1. Для заключения договора социального найма жилого помещения на основании ордера на жилое помещение необходимы следующие документы:

а) заявления от всех совершеннолетних (дееспособных), зарегистрированных в данном жилом помещении, граждан (приложение № 1 к Административному регламенту);

б) подлинный ордер на жилое помещение, а в случае его утраты – заявление об утрате ордера;

в) документы, удостоверяющие личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации) и членов его семьи;

г) документы, подтверждающие родственные отношения членов семьи, зарегистрированных в жилом помещении (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство о смерти);

д) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении;

е) карточка финансового лицевого счета (приложение № 4 к Административному регламенту).

2.6.1.2. Для внесения изменений в договор социального найма жилого помещения необходимы следующие документы:

а) заявления от всех совершеннолетних (дееспособных), зарегистрированных в данном жилом помещении, граждан (приложение № 1 к Административному регламенту);

б) договор социального найма жилого помещения;

в) документы, удостоверяющие личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации) и членов его семьи;

г) документы, подтверждающие родственные отношения членов семьи, зарегистрированных в жилом помещении (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство об усыновлении (удочерении));

д) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении;

е) карточка финансового лицевого счета (приложение № 4 к Административному регламенту).

ж) свидетельство о смерти (в случае признания нанимателем дееспособного члена семьи умершего нанимателя с письменного согласия остальных членов семьи и наймодателя).

2.6.1.3. Для заключения дополнительного соглашения к договору социального найма (изменение состава семьи) необходимы следующие документы:

- а) заявления от всех совершеннолетних (дееспособных), зарегистрированных в данном жилом помещении, граждан (приложение № 2 к Административному регламенту);
- б) договор социального найма жилого помещения;
- в) документы, удостоверяющие личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации) и членов его семьи;
- г) документы, подтверждающие родственные отношения с всеми членами семьи, (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство об усыновлении (удочерении);
- д) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении;
- е) судебное решение в случае признания иных лиц членами семьи нанимателя жилого помещения.

2.6.1.4. Для расторжения договора социального найма жилого помещения необходимы следующие документы:

- а) заявления от всех совершеннолетних (дееспособных), зарегистрированных в данном жилом помещении граждан (приложение № 3 к Административному регламенту);
- б) договор социального найма жилого помещения;
- в) документы, удостоверяющие личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации) и членов его семьи;
- г) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении;
- д) карточка финансового лицевого счета (приложение № 4 к Административному регламенту).

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах а), б), в), г), е) под пункта 2.6.1.1, подпунктах а), в), г), е), ж) под пункта 2.6.1.2, подпунктах а), в), г), е) под пункта 2.6.1.3, подпунктах а), в), д) под пункта 2.6.1.4 настоящего Административного регламента, возложена на Заявителя⁸.

⁸ С 01.01.2021 сведения, содержащиеся в документах, указанных в под пункте г под пунктов 2.6.1.1, 2.6.1.2, 2.6.1.3 (кроме свидетельства об усыновлении (удочерении)), под пункте ж под пункта 2.6.1.2 настоящего Административного регламента, запрашиваются Комитетом в рамках межведомственного информационного взаимодействия в случае, если Заявитель не представил их по собственной инициативе.

Указанные документы представляются в копиях с одновременным предъявлением оригинала. Копии документов после проверки их соответствия оригиналу заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются Заявителю. В случае представления Заявителем нотариально заверенных после 1 января текущего года копий представление оригиналов документов не требуется.

2.6.3. Документ, указанный в подпункте е) пунктов 2.6.1.1, 2.6.1.2 и в подпункте д) пункта 2.6.1.4 настоящего Административного регламента, получается Заявителем самостоятельно в уполномоченной организации.

2.6.4. Документ (сведения, содержащиеся в нем), указанный в подпункте д) пунктов 2.6.1.1, 2.6.1.2, 2.6.1.3 и в подпункте г) пункта 2.6.1.4 настоящего Административного регламента, Комитет запрашивает самостоятельно в рамках межведомственного информационного взаимодействия в ГОБУ «МФЦ МО», в случае, если Заявитель не представил его самостоятельно.

Документ, указанный в подпункте б) подпунктов 2.6.1.2, 2.6.1.3, 2.6.1.4 настоящего Административного регламента, находится в распоряжении Комитета и не является документом, обязанность по предоставлению которого возложена на Заявителя.

2.6.5. Запрещено 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего муниципальную услугу, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, 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 – Федеральный закон). Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона;

- представления документов и 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 следующих случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

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, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

2.7.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление или неполное представление документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, которые Заявитель должен предоставить самостоятельно;

б) предоставления Заявителем заведомо ложной информации;

в) комитет вправе отказать в предоставлении муниципальной услуги в части изменения договора социального найма жилого помещения в связи с вселением граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов его семьи в соответствии с частью 1 статьи 70 Жилищного кодекса Российской Федерации, если после их вселения общая площадь соответствующего жилого помещения на одного члена семьи составит менее учетной нормы.

2.7.3. Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не является основанием для отказа в предоставлении Заявителю муниципальной услуги. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.4. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемый с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги Комитетом осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. В помещения для предоставления муниципальной услуги, включающие места для ожидания, информирования и приёма получателей муниципальной услуги, должен быть обеспечен свободный доступ заявителей, в том числе должно быть предусмотрено оснащение указанных помещений техническими средствами, обеспечивающими свободный доступ в здание и к информационным стендам лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе лицам, имеющим ограничения к передвижению.

2.9.2. Помещения, предназначенные для ожидания приёма, должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими информацию о предоставлении муниципальной услуги согласно пункту 1.3 настоящего административного регламента, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.9.3. Помещения, где осуществляется приём граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера помещения, фамилии, имени, отчества муниципального служащего, осуществляющего приём, дополнительным столом и стульями для проведения информирования и приёма документов.

2.9.4. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

2.9.5. Рабочее место муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, функциональной мебелью.

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

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2. 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;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- 1) прием, регистрация заявления и представленных документов;
- 2) рассмотрение заявления с прилагаемыми документами;
- 3) формирование и направление межведомственных запросов;
- 4) принятие решения по заявлению:
 - принятие решения по заключению (изменению, расторжению) договора социального найма жилого помещения и оформление (выдача, направление) уведомления Заявителю;
 - оформление (выдача, направление) уведомления Заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3.1.2. Перечень административных процедур (действий), выполняемых ГОБУ «МФЦ МО»:

- информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в ГОБУ «МФЦ МО», о ходе выполнения Заявления о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;
- прием заявлений заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных Комитетом в ГОБУ «МФЦ МО» по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 5) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Прием, регистрация заявления и предоставленных документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Комитет от Заявителя либо из ГОБУ «МФЦ МО» письменного заявления по форме согласно приложениям №№ 1, 2, 3 к Административному регламенту.

Заявление может быть направлено Заявителем (либо его представителем) по почте, либо представлено лично.

При поступлении заявления по почте муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство (в том числе, прием и обработку почтовой корреспонденции), проверяется адрес почтового отправления и целостность упаковки. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

Конверт вскрывается с целью проверки наличия в нем документов и прикрепляется к тексту обращения.

На заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось указанного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство, составляется акт о фактическом вложении документов в двух экземплярах. Один экземпляр указанного акта хранится в Комитете, другой высыпается Заявителю.

При поступлении обращения в канцелярию Комитета (либо путем доставки обращения Заявителем) муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство, осуществляется первичная проверка документов на соответствие требованиям действующего законодательства и настоящего Административного регламента в присутствии Заявителя.

При отсутствии у Заявителя при личном обращении заявления или неправильном его оформлении муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, оказывает Заявителю помочь в написании заявления.

При установлении в ходе личного приема заявления фактов отсутствия документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или несоответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению.

При желании Заявителя устраниТЬ недостатки, прервав процедуру подачи документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, возвращает Заявителю заявление и предоставленные им документы.

Если при установлении фактов отсутствия документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или несоответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента Заявитель настаивает на приеме заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, принимает от него заявление вместе с предоставленными документами, указывает в заявлении на выявленные недостатки и (или) на факт отсутствия необходимых документов.

3.2.2. Все поступившие заявления подлежат учету в соответствии с правилами регистрации входящей корреспонденции: проставляется номер входящей корреспонденции, данные о поступившем документе вносятся в базу данных автоматизированной системы электронного документооборота Комитета.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один

рабочий день с даты поступления заявления.

3.2.3. В случае обращения для предоставления муниципальной услуги (в рамках существующего соглашения Комитета с ГОБУ «МФЦ МО») в отделения ГОБУ «МФЦ МО» по административным округам города Мурманска Заявитель представляет заявление и документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

Документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, и поступившие из отделений ГОБУ «МФЦ МО», муниципальный служащий Комитета, ответственный за регистрацию документов, регистрирует в журнале регистрации обращений юридических и физических лиц в течение одного рабочего дня.

3.2.4. После регистрации заявление с представленными документами передается в порядке делопроизводства на рассмотрение председателю Комитета либо лицу, исполняющему его обязанности.

Срок выполнения административного действия - в день поступления заявления и документов.

3.2.5. Прием заявления и прилагаемых документов при личном обращении Заявителя в отделение ГОБУ «МФЦ МО» осуществляется специалистом ГОБУ «МФЦ МО», ответственным за прием документов.

3.2.6. В день личного обращения Заявителя в отделение ГОБУ «МФЦ МО» специалист ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием документов, устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность; осуществляет первичную проверку документов, представленных для предоставления муниципальной услуги, на соответствие пункту 2.6.1 настоящего Регламента.

По итогам проверки:

- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе ГОБУ «МФЦ МО» (далее – АИС МФЦ) и представляет Заявителю для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ – распечатывает бланк заявления и выдает Заявителю для заполнения и подписания. При необходимости – оказывает помощь в заполнении заявления;

- заверяет копии представленных Заявителем документов после сверки их с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в установленном порядке) штампом «копия верна», наименованием должности, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;

- приобщает копии представленных Заявителем документов к заявлению, оригиналы возвращает Заявителю;

- при установлении в ходе приема фактов отсутствия документов, обязанность по представлению которых возложена на Заявителя, и (или) несоответствия документов требованиям действующего законодательства и

настоящего Административного регламента – информирует Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, разъясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устраниению;

- формирует в АИС МФЦ расписку о приеме документов;
- распечатывает два экземпляра расписки о приеме документов и передает их для подписания Заявителю;
- контролирует проставление подписи Заявителя о получении расписки о приеме заявления и документов;
- выдает Заявителю первый экземпляр расписки о приеме заявления и документов;
- в течение рабочего дня передает документы, принятые от Заявителя для получения муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приеме документов, специалисту отделения ГОБУ «МФЦ МО», ответственному за прием-передачу документов в Комитет.

3.2.7. Специалист отделения ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием-передачу документов в Комитет, в срок не позднее одного рабочего дня с даты приема заявления и прилагаемых документов от заявителя в отделении ГОБУ «МФЦ МО»:

- проверяет комплектность документов, принятых от Заявителя;
- направляет второй экземпляр расписки о приеме документов в папку контроля исполнения обращений Заявителей по услугам Комитета;
- формирует в АИС МФЦ реестр документов, принятых от Заявителей;
- распечатывает два экземпляра реестра документов, принятых от Заявителей, проставляет в них дату направления в Комитет, подпись, должность, а также фамилию, инициалы имени и отчества, лица, передающего реестр с документами курьеру;
- передает в Комитет два экземпляра реестра с приложенными к нему документами с помощью курьерской доставки.

После возврата в отделение ГОБУ «МФЦ МО» второго экземпляра реестра с отметкой о приеме прилагаемых к реестру документов направляет его в папку контроля исполнения обращений заявителей по услугам Комитета.

Максимальный срок выполнения действий в рамках данной административной процедуры – два рабочих дня.

3.3. Рассмотрение заявления с прилагаемыми документами

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление председателю Комитета либо лицу, исполняющему его обязанности, зарегистрированного заявления с представленными документами.

Председатель Комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет начальнику отдела предоставления жилья Комитета (далее – Отдела) для организации исполнения.

3.3.2. Начальником Отдела заявление с резолюцией в течение одного рабочего дня со дня регистрации передаётся муниципальному служащему Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления и приложенных к нему документов от председателя Комитета либо лица, исполняющего его обязанности:

- проверяет представленные документы в соответствии с подразделом 2.6 настоящего Административного регламента;

- устанавливает необходимость получения документов, указанных в подпункте д) подпунктов 2.6.1.1, 2.6.1.2, 2.6.1.3, подпункте г) подпункта 2.6.1.4 пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, в органах и организациях, указанных в пункте 2.2.2 настоящего Административного регламента.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является необходимость получения документов, указанных в подпункте д) подпунктов 2.6.1.1, 2.6.1.2, 2.6.1.3, подпункте г) подпункта 2.6.1.4 пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.4.2. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение пяти рабочих дней формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного информационного взаимодействия в органы и организации, указанные в пункте 2.2.2 настоящего Административного регламента.

3.4.3. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с требованиями и в сроки, установленные статьями 7.1, 7.2 Федерального закона.

3.4.4. Полученные на основании запросов документы приобщаются к заявлению.

3.5 Принятие решения по заявлению

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение муниципальным служащим Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, оформляет соответствующие документы в рамках исполнения муниципальной услуги (проект договора социального найма жилого помещения, дополнительного соглашения к договору социального

найма, соглашения о расторжении договора социального найма и проект письменного уведомления о заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения).

При наличии предусмотренных настоящим Административным регламентом оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит проект письменного уведомления об отказе в заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения.

Срок выполнения административных действий - три рабочих дня со дня поступления документов.

3.5.2. Документы, указанные в пункте 3.5.1 настоящего Административного регламента, в течение трех рабочих дней согласовываются начальником Отдела и передаются председателю Комитета либо лицу, исполняющему его обязанности, для подписания.

3.5.3. Председатель Комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, в день получения документов, предусмотренных пунктом 3.5.1 настоящего Административного регламента, подписывает их. После чего все документы, связанные с исполнением муниципальной услуги, передаются муниципальному служащему Комитета, ответственному за делопроизводство.

3.5.4. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за делопроизводство, в день поступления документов регистрирует письменное уведомление о заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с правилами регистрации исходящей корреспонденции: проставляет номер и дату исходящего документа, вносит данные о нем в базу данных автоматизированной системы электронного документооборота Комитета.

Уведомление Заявителя о результате предоставления муниципальной услуги может осуществляться следующими способами (в зависимости от способа обращения Заявителей):

- посредством почтовых отправлений;
- лично Заявителем в Комитете.

3.5.5. Заявитель после получения письменного уведомления о заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения обращается в Отдел для подписания договора социального найма жилого помещения либо дополнительного соглашения к договору социального найма либо соглашения о расторжении договора социального найма.

3.5.6. После подписания договора муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует договор социального найма жилого помещения либо дополнительное соглашения к договору социального найма, либо соглашение о расторжении договора социального найма жилого помещения в журнале регистрации договоров социального найма жилых помещений.

3.5.7. Заключение договора найма жилого помещения осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность Заявителя (либо его представителя), или документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае необходимости).

Один экземпляр договора социального найма жилого помещения, либо дополнительного соглашения к договору социального найма, либо соглашения о расторжении договора социального найма муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выдает под подпись Заявителю, второй экземпляр подшивается в дело на хранение в Отделе.

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

3.5.8. В случае, если в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, поступившем из отделения ГОБУ «МФЦ МО», содержится отметка о необходимости выдачи результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги от муниципального служащего Комитета, ответственного за делопроизводство:

- формирует и распечатывает два экземпляра реестра документов, подлежащих выдаче Заявителю, проставляет в них даты направления в ГОБУ «МФЦ МО», а также фамилии, инициалы имени и отчества, подписи, должности;

- передает в ГОБУ «МФЦ МО» два экземпляра реестра с приложенными к нему документами с помощью курьерской доставки.

3.5.9. Специалист отделения ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием-передачу документов в Комитет, в день поступления из Комитета двух экземпляров реестра с прилагаемыми к нему документами:

- проставляет в них дату получения, подпись, должность, а также фамилию, инициалы имени и отчества;

- возвращает в Комитет один экземпляр реестра с помощью курьерской доставки;

- направляет один экземпляр реестра с прилагаемыми к нему документами в папку контроля исполнения обращений заявителей по услугам Комитета.

3.5.10. В день личного обращения Заявителя в отделение ГОБУ «МФЦ МО» специалист ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за выдачу документов:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, документов, подтверждающих полномочия представителя;

- вносит сведения о выдаваемых документах в расписку (экземпляр ГОБУ «МФЦ МО»);

- контролирует проставление даты и подписи Заявителя о получении результата предоставления муниципальной услуги в расписке;

- выдает Заявителю результат предоставления муниципальной услуги;

- направляет расписку (экземпляр ГОБУ «МФЦ МО») в папку контроля исполнения обращений заявителей по муниципальным услугам Комитета.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры – три рабочих дня.

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

3.6.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Комитет с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, 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.

3.6.3. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление Заявителю заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры – пять рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется уполномоченными должностными лицами

Комитета, ответственными за организацию работы по предоставлению настоящей муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной 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 (бездействия) должностных лиц Комитета.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается планом работы Комитета:

- плановые проверки могут проводиться не чаще, чем один раз в полугодие и не реже, чем один раз в три года;
- внеплановая проверка проводится по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устраниению.

4.2.4. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц за соблюдение ими требований административного регламента при выполнении административных процедур или административных действий

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение ими требований Административного регламента при выполнении административных процедур или административных действий в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Комитета, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах), утверждаемых председателем Комитета.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги Комитетом, его должностными лицами, муниципальными служащими, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и их работниками

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги, а также решения и (или) действия (бездействие) ГОБУ «МФЦ МО», специалистов ГОБУ «МФЦ МО» при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

д) 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;

е) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

к) 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», специалиста ГОБУ «МФЦ МО» возможно в случае, если на ГОБУ «МФЦ МО» возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, специалиста многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) специалиста многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.1.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, многофункционального центра 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.

5.1.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган устраняет выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

5.1.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган направляет Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, ГОБУ «МФЦ МО» 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.

5.1.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.11. Комитет 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 отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Комитетом, администрацией города Мурманска, ГОБУ «МФЦ МО», Комитетом по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.

Жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя или направлена:

- по почте;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг;

- через официальный сайт администрации города Мурманска;

- через официальный сайт ГОБУ «МФЦ МО»;

- через официальный сайт Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области;

- посредством Единого портала.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Комитета подается председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Жалоба на решения и действия (бездействие) председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) подается в администрацию города Мурманска.

5.2.3. Жалоба рассматривается ГОБУ «МФЦ МО» в случае, если порядок предоставления муниципальной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», его должностного лица и (или) специалиста.

В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя ГОБУ «МФЦ МО», жалоба подается в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области, который осуществляет функции и полномочия учредителя ГОБУ «МФЦ МО», и рассматривается учредителем ГОБУ «МФЦ МО».

5.2.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих может быть подана Заявителем через ГОБУ «МФЦ МО». При поступлении такой жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации города Мурманска;
- с использованием Единого портала;
- на информационных стенах в местах предоставления муниципальной услуги;
- посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО».

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом;

- постановлением администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги».

Информация, указанная в данном разделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Заключение (изменение, расторжение)
 договоров социального найма жилых
 помещений»

Председателю комитета имущественных
 отношений города Мурманска
 от _____

_____ (фамилия, имя, отчество)
 зарегистрированного (о)й по месту
 жительства _____
 по
 адресу: _____

контактный телефон _____

заявление

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации прошу
 признать _____
 (фамилия, имя, отчество, дата рождения)
 нанимателем жилого помещения, квартиры №_____ в доме №_____
 корпус_____ по улице _____ в городе Мурманске, и
 заключить _____ договор социального найма жилого помещения
 (со мной, с ним, с ней)

_____ (дата)

_____ (подпись)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Заключение (изменение, расторжение)
договоров социального найма жилых
помещений»

Председателю комитета имущественных
отношений города Мурманска
от _____

(фамилия, имя, отчество)
зарегистрированного (ой) по месту
жительства _____
по
адресу:_____

контактный телефон _____

заявление

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации прошу разрешить вселение в занимаемое мною жилое помещение по договору социального найма: в квартиру №_____ в доме №_____ корпус_____ по улице_____ в городе Мурманске, в качестве члена семьи
нанимателя

(фамилия, имя, отчество, дата рождения, родственные отношения)

Прошу внести изменения в договор социального найма жилого помещения в части необходимости указания в нем нового члена семьи нанимателя.

(дата)

(подпись)

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Заключение (изменение, расторжение)
договоров социального найма жилых
помещений»

Председателю комитета имущественных
отношений города Мурманска
от _____

(фамилия, имя, отчество)
зарегистрированного(ой) по месту
жительства по
адресу:_____

контактный телефон _____

заявление

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации прошу
расторгнуть договор социального найма жилого помещения, квартиры
№_____ в доме №_____ корпус _____ по
улице_____ в городе Мурманске.

_____ (дата)

_____ (подпись)

Приложение № 4
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Заключение (изменение, расторжение)
 договоров социального найма жилых
 помещений»

Образец

Карточка финансового лицевого счета № _____

ЖЭУ (ЖСК, ТСЖ, управляющая компания) _____
 улица _____ дом _____ корпус _____
 квартира _____ этаж _____ телефон _____
 Вид жилого помещения _____
 (отдельное, комната в 2-х (3,4,5) комнатной коммунальной квартире,
 государственное,

муниципальное, частное, служебное, маневренный фонд, переселенческий фонд, жилое помещение в общежитии)

Благоустроенность жилого помещения _____
 (с электроплитой, без электроплиты, все виды благоустройства,
 включая

мусоропровод и лифт, без мусоропровода, без лифта, без горячего водоснабжения, без канализации, с
 уличными водоразборными колонками)

Характеристика жилого помещения						Жилая площадь	Вспомогательная площадь	Площадь лоджии	Площадь балкона	Приведенная площадь	Общая площадь
Количество комнат											
Количество кв. метров											

Наниматель (владелец):

_____ (фамилия, имя, отчество, дата рождения, в случае если жилое помещение находится в собственности

нескольких лиц – указываются все совладельцы, а также вид собственности: совместная или долевая)

Документы на жилое помещение:

_____ (договор социального найма, договор купли-продажи, договор мены, договор дарения, договор о приватизации,

свидетельство о праве на наследство, свидетельство о государственной регистрации права собственности;
 номер, кем и когда выдан)

Меры социальной поддержки (льготы) _____
(фамилия, имя, отчество, дата рождения, степень родственных отношений)

к нанимателю (владельцу), вид льготы, вид документа, подтверждающего право на льготу, серия, номер, кем и
когда выдан)

Приложение № 5
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Заключение (изменение, расторжение)
 договоров социального найма жилых
 помещений»

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.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета	100%
3.	Наличие на стенах 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	2
5.	Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме	нет
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	да
7.	Возможность получения услуги через многофункциональный центр	да
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество обоснованных жалоб	0
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
3.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги	100%
4.	Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	100%