

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 30.12.2013 № 3914

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. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

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

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

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

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляют должностные лица, муниципальные служащие комитета имущественных отношений города Мурманска (далее – Комитет).

Адрес Комитета: 183038, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10.

Адрес электронной почты Комитета: e-mail: kio@citymurmansk.ru.

Телефоны для справок Комитета: (815-2) 42-83-43, 45-83-90, 45-84-34, факс: (815-2) 45-09-63, 45-83-90.

График приёма Заявителей руководителями Комитета: нечетные четверги каждого месяца с 15.00 до 17.00 (по предварительной записи).

Режим работы Комитета: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9:00 до 17:30, пятница – с 9:00 до 16:00, перерыв – с 13:00 до 14:00.

Отдел предоставления жилья Комитета (далее – Отдел) находится по адресу: г. Мурманск, ул. имени Аскольдовцев, д. 7.

График приема Заявителей в Отделе: вторник, четверг – с 10:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

При предоставлении муниципальной услуги Комитет взаимодействует с Государственным областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»), адрес ГОБУ «МФЦ МО»: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1. Отделения ГОБУ «МФЦ МО» по административным округам города Мурманска расположены по адресам:

- Ленинский административный округ: 183034, г. Мурманск, улица Хлобыстова, дом 26, тел. (815 2) 22 60 36;
- Октябрьский административный округ: 183038, г. Мурманск, проспект Ленина, дом 45, тел. (815 2) 44 34 58;
- Первомайский административный округ: 183052, г. Мурманск, улица Щербакова, дом 26, тел. (815 2) 52 12 89.

В рамках соглашения с ГОБУ «МФЦ МО» в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» по административным округам осуществляется информирование Заявителей о порядке и перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

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

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

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону муниципальный служащий, осуществляющий информирование, обязан:

- назвать наименование Комитета, свои должность, фамилию, имя и отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц муниципальный служащий, осуществляющий информирование, проводит личный приём Заявителей, он вправе предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приёма Заявителя. В конце информирования муниципальный служащий должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять.

При личном обращении Заявителей муниципальный служащий, осуществляющий информирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно либо направляет Заявителя к другому муниципальному служащему, в чьей компетенции находится вопрос. Муниципальный служащий информирует Заявителей о возможности подачи заявления о заключении (изменении, расторжении) договоров социального найма жилых помещений через ГОБУ «МФЦ МО», а также о возможных способах получения результата муниципальной услуги (в зависимости от способа обращения Заявителей):

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

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он должен выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- согласовать другое время для устного информирования;
- в двухнедельный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

Муниципальный служащий, осуществляющий приём и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства.

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

Поступившее в Комитет письменное обращение Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги, регистрируется в соответствии с правилами делопроизводства и после рассмотрения председателем (заместителем председателя) Комитета передается для

подготовки ответа муниципальному служащему, ответственному за проведение информирования.

Ответ на обращение оформляется на бланке письма и подписывается председателем (заместителем председателя) Комитета. Оформление ответа осуществляется с соблюдением требований, установленных Инструкцией по делопроизводству в администрации города Мурманска.

Текст ответа излагается в простой, четкой и понятной форме.

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

Муниципальный служащий Комитета, осуществляющий информирование Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщает о перечне документов, необходимых для представления в Комитет Заявителем самостоятельно и документах, которые Комитет получает в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.4. Публичное информирование осуществляется путем публикации в средствах массовой информации информационных материалов, их размещения на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru), на информационных стенах, в том числе расположенных в помещениях Комитета и ГОБУ «МФЦ МО».

На информационных стенах размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;
- полное наименование ГОБУ «МФЦ МО», его отделений, адреса;
- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;
- образцы оформления заявлений;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

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

На официальном сайте администрации города Мурманска (www.citymurmansk.ru) в сети Интернет размещается полный текст настоящего Административного регламента, график приема по личным вопросам в администрации города Мурманска, Комитете и ГОБУ «МФЦ МО».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Комитетом в соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 28.11.2005 № 1245 «Об утверждении порядка заключения (изменения, расторжения) договоров социального найма жилых помещений», постановлением администрации города Мурманска от 04.09.2013 № 2270 «О назначении уполномоченного лица по заключению договоров социального найма жилых помещений и договоров найма специализированных жилых помещений», постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 № 315 «Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения».

Приём заявления и необходимых документов может осуществляться через ГОБУ «МФЦ МО» в порядке, установленном соглашением, заключенным между Комитетом и ГОБУ «МФЦ МО».

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Комитет осуществляет взаимодействие с ГОБУ «МФЦ МО» в части получения справки о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) уведомление о принятии решения по заключению (изменению, расторжению) с Заявителем договора социального найма жилого помещения;
- 2) уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. 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.

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.

2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»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.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО» заявление о заключении (изменении,

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

² «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

³ «Российская газета», Федеральный выпуск № 4131, 29.07.2006.

⁴ «Российская газета», № 3781, 27.05.2005.

⁵ «Вечерний Мурманск», спецвыпуск, 10.11.2006.

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

⁷ «Вечерний Мурманск», № 226, 06.12.2005.

расторжении) договора социального найма жилого помещения (согласно приложениям №№ 1, 2, 3 к Административному регламенту).

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) и членов его семьи, вписанных в ордер и зарегистрированных в жилом помещении;

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

д) справка о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация 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) и членов его семьи;

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

д) справка о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация 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) и членов его семьи;

г) документы, подтверждающие родственные отношения с вселяемыми гражданами в качестве членов семьи, (свидетельство о рождении, свидетельство или справка о заключении брака, свидетельство о перемене имени или фамилии, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство об усыновлении (удочерении), в случае признания иных лиц членами семьи – судебное решение;

д) справка о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении.

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) и членов его семьи;

г) справка о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении;

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

2.6.2. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления, и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

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

2.6.4. 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.

2.6.5. 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.

2.6.6. Бланки заявления и других документов Заявитель может получить в Комитете, ГОБУ «МФЦ МО» и в электронном виде на региональном Интернет-портале по адресу: www.51.gosuslugi.ru.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- неподлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

Отказ в приеме документов должен быть мотивирован. Письменное уведомление об отказе в приеме документов направляется Заявителю почтовой или факсимильной связью, а также в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее – ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, либо выдается Заявителю при личном обращении в Комитет (в зависимости от способа обращения Заявителя или способа получения, указанного в письменном обращении Заявителя).

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление Заявителем предусмотренных пунктом 2.6.1 Административного регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, либо наличие в них недостоверной информации;
- отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя;
- нарушение требований пункта 1.2 раздела 1 Административного регламента;

- наличие в заявлении и прилагаемых к заявлению документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов;
- наличие в заявлении и прилагаемых к заявлению документах записей, выполненных карандашом;
- предоставление документов на иностранном языке без заверенного надлежащим образом перевода на русский язык.

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

2.9. Размер взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги Комитетом осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при личной подаче письменного заявления не должно превышать 15 минут.

В отдельных случаях по письменной просьбе Заявителя ответ на обращение может быть выдан на руки. Срок ожидания при получении ответа на заявление и выдаче договора социального найма жилого помещения не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания Заявителя в очереди на личном приеме к должностному лицу Комитета не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

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

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Здание, в котором планируется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для Заявителей от остановок общественного транспорта.

2.12.2. Здание, в котором расположен Комитет, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.12.3. Центральный вход в здание, в котором расположен Комитет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Комитета;
- место нахождения Комитета;
- режим работы Комитета.

2.12.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.5. Прием Заявителей осуществляется должностными лицами и муниципальными служащими Комитета на своих рабочих местах в служебных кабинетах в соответствии с графиком приема (п. 1.3.2. настоящего Регламента).

2.12.6. Для удобства Заявителей помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

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

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

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

2.12.10. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

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

2.12.11. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в местах ожидания.

2.12.12. На информационных стенах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего Административного регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

2.12.13. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы муниципальных служащих Комитета, осуществляющих прием и консультирование Заявителей.

2.12.14. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или)

скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого муниципального служащего Комитета, ведущего прием документов.

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

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

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

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

2.12.18. Муниципальный служащий Комитета, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.19. Место для приема посетителей должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.20. Требования к условиям предоставления муниципальной услуги в помещениях ГОБУ «МФЦ МО» устанавливаются Типовым положением о многофункциональном центре предоставления (исполнения) государственных (муниципальных) услуг (функций) в Мурманской области, утверждаемым Правительством Мурманской области.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. В состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги входят количественные и качественные показатели.

2.13.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Комитета.

В число качественных показателей предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.3. К количественным показателям оценки качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – не более двух.

К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

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

2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»⁸.

При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

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

- 1) прием, регистрация заявления и представленных документов;
- 2) рассмотрение и принятие решения по заявлению:
 - заключение (изменение, расторжение) договора социального найма жилого помещения;
 - уведомление об отказе в заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения;

⁸ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 6 к Административному регламенту).

3.2. Прием, регистрация заявления и представленных 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, электронному адресу 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 помощь 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 устраниить недостатки, прервав процедуру подачи документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, возвращает Заявителю заявление и представленные 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 представленными 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.

Заявление, поступившее в Комитет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В день поступления Заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Комитета:

- проверяет Заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении Заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента:

- 1) регистрирует Заявление и документы;

- 2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, на портал

государственных и муниципальных услуг;

3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

3.2.3. В день получения Заявления и документов в электронной форме по ТКС муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении Заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет его Заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) Заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) регистрирует Заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов Заявителю;

3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

3.2.4. О ходе рассмотрения Заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, муниципальный служащий, ответственный за предоставление услуги, обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной

электронной подписью уполномоченного лица Комитета на портал государственных и муниципальных услуг.

3.2.5. 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.

3.3. Рассмотрение и принятие решения по заявлению

3.3.1. После регистрации заявление с представленными документами передается в порядке делопроизводства на рассмотрение председателю (заместителю председателя) Комитета.

Председатель (заместитель председателя) Комитета в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет начальнику Отдела для организации исполнения.

3.3.2. Начальником Отдела заявление с резолюцией передаётся муниципальному служащему Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет проверку соответствия заявления и представленных документов требованиям действующего законодательства, полноту представленных документов, оценку права Заявителя на получение муниципальной услуги.

В случае, если Заявитель самостоятельно не представил справку о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информацию о жилом помещении (форма № 9), муниципальный служащий Отдела формирует межведомственный запрос с приложением информации о персональных данных Заявителя и направляет его по электронной почте с использованием защищенного канала связи в ГОБУ «МФЦ МО» для получения указанной справки.

По результатам обработки запроса в ГОБУ «МФЦ МО» получает в течение трех рабочих дней на электронный адрес Комитета уведомление о выполнении запроса.

Полученные на основании запросов документы приобщаются к заявлению.

3.3.4. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, после получения полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Административного регламента, 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 готовит проект письменного уведомления об отказе в заключении (изменении, расторжении) договора социального найма жилого помещения.

3.3.5. Документы, указанные в пункте 3.3.4 настоящего Административного регламента, либо проект письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение трех рабочих дней согласовывается начальником Отдела и передаётся председателю (заместителю председателя) Комитета для подписания.

3.3.6. Председатель (заместитель председателя) Комитета рассматривает представленные документы, подписывает документы, предусмотренные пунктом 3.3.4 настоящего Административного регламента. При наличии предусмотренных настоящим Административным регламентом оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подписывает письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, после чего все документы, связанные с исполнением муниципальной услуги, передаются муниципальному служащему Комитета, ответственному за делопроизводство.

3.3.7. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за делопроизводство, 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;
- посредством электронных средств коммуникации;
- лично Заявителя в Комитет.

3.3.8. 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.

3.3.9. 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 помещения в журнале регистрации договоров социального найма жилых помещений.

3.3.10. 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 выдает под подпись Заявителю, второй экземпляр подшивается в дело на хранение в Отделе.

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 устранению.

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 регламентах (инструкциях), утверждаемых председателем Комитета.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц или муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. 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, не предусмотренных 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 Комитета, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме (приложение № 7 к Административному регламенту), в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

а) официального сайта администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.citymurmansk.ru);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

5.4. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

а) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, 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 муниципальных служащих;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Прием жалоб осуществляется Комитетом по адресу: г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10, в рабочие дни: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: kio@citymurmansk.ru; администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, в рабочие дни: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: citymurmansk@citymurmansk.ru.

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

5.6. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подается в Комитет. В случае, если обжалуются решения председателя Комитета либо должностного лица, его замещающего, жалоба подается в администрацию города Мурманска.

5.7. Жалоба может быть подана Заявителем через отделения ГОБУ «МФЦ МО».

Информация об отделениях ГОБУ «МФЦ МО» с указанием их адресов и иной контактной информации указана в пункте 1.3.2 настоящего Регламента, а также размещается в местах приема Заявителей и на региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг в сети Интернет (www.51.gosuslugi.ru).

5.8. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом.

В случае обжалования отказа Комитета, его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Комитет принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

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

5.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем Комитета либо лицом, его замещающим, а в случае рассмотрения жалобы администрацией города Мурманска – главой администрации города Мурманска либо лицом, временно исполняющим полномочия главы администрации города Мурманска.

По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.12. 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.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления муниципальный служащий, наделенный полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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 (ой) 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)

_____ (инициалы, фамилия)

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.

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)

(инициалы, фамилия)

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. | % Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета | 75 |
| 2. | % Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут | 100 |
| 3. | Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге | 100 |
| 4. | Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией) | 10 |
| Показатели качества предоставления муниципальной услуги | | |
| 5. | Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов) | 100 |
| 6. | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 7. | % Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников | 90 |
| 8. | % Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников | 100 |
| 9. | Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги (не более 2 раз) | 100 |

Приложение № 6
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной
 услуги «Заключение (изменение,
 расторжение) договоров социального
 найма жилых помещений»

**Блок-схема последовательности административных действий (процедур)
 предоставления муниципальной услуги**



Приложение № 7
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Заключение (изменение,
расторжение) договоров социального
найма жилых помещений»

**Форма обращения (жалобы) на действия (бездействие) и решения,
принятые муниципальными служащими Комитета
в ходе предоставления муниципальной услуги**

**В администрацию города Мурманска
и (или) комитет имущественных отношений
города Мурманска**

(данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (наименование юридического лица), которым подается жалоба, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес юридического лица), номер телефона)

Жалоба

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает _____

(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением, действием (бездействием) муниципального служащего)

На основании изложенного прошу _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)