



Администрация муниципального образования городское поселение Кола  
Кольского района Мурманской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22 августа 2011

№ 138

### **Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования город Кола Мурманской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением администрации МО г. Кола от 31.05.2011 г. N 97 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг (работ) муниципального образования город Кола Кольского района Мурманской области», постановлением администрации МО г. Кола от 21.06.2011 г. N 112 «О внесении изменений в постановление администрации МО г.Кола от 31.05.2011 № 97 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг (работ) муниципального образования город Кола Кольского района Мурманской области», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования город Кола Мурманской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

2. Настоящее постановление подлежит обязательному опубликованию на официальном сайте администрации МО г. Кола в сети Интернет [www.gov-kola.ru](http://www.gov-kola.ru) и вступает в силу с момента официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**И.о. главы администрации**

**П.А. Стахеев**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**администрации муниципального образования город Кола Мурманской**  
**области по предоставлению муниципальной услуги**  
**«Предоставление информации об очередности предоставления жилых**  
**помещений на условиях социального найма»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент администрации муниципального образования город Кола Мурманской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории муниципального образования город Кола Мурманской области, состоящие на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий (в жилых помещениях, представляемых по договорам социального найма) или их законные представители (далее – заявитель).

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п. 2.2. настоящего административного регламента.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования города Кола Мурманской области (далее по тексту – администрация). Структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги: Муниципальное учреждение Отдел имущественных отношений администрации МО г. Кола (далее по тексту – Отдел).

Юридический адрес Отдела: 184381, Мурманская обл., г. Кола, пр. Советский, д. 50.

Фактический адрес Отдела: 184381, Мурманская обл., г. Кола, ул. Каменный остров, д. 5.

Отдел осуществляет прием заявлений граждан в кабинете № 34,

Время работы:

понедельник - четверг: с 08.30 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)

пятница: с 08.30 до 15.00 (обед с 12.00 до 12.30)

суббота, воскресенье: выходные дни.

Адрес официального сайта администрации МО г. Кола в сети Интернет [www.gov-kola.ru](http://www.gov-kola.ru), адрес электронной почты [amo\\_kola@rambler.ru](mailto:amo_kola@rambler.ru)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование граждан об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

в устной форме – в течение 15 минут;

в письменной форме – в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Мурманской области от 07.07.2005 № 646-01-ЗМО «О предоставлении жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма»;

- Уставом муниципального образования города Кола Мурманской области;

- решением Совета Депутатов МО г. Кола Мурманской области от 20.10.2005 № 70 «Об утверждении нормы предоставления и учетной нормы площади жилого помещения в муниципальном образовании город Кола»;

- решением Совета Депутатов МО г. Кола Мурманской области «Об утверждении размера среднемесячного дохода и стоимости имущества для признания граждан малоимущими в целях постановки на учет для предоставления жилых помещений по договорам социального найма» (ежегодное);

и другими правовыми актами.

2.6. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление по форме, приведённой в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

- паспорт (копия);
- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

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

- отсутствие документов, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме;
- письменное заявление не содержит почтовый адрес (адрес электронной почты) для направления ответа на заявление либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;
- предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;
- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в течение рабочего дня.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.11.2. Центральный вход в здание, где располагается администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.11.3. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.11.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

– информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий административный регламент.

2.12. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4. настоящего административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее – должностные лица), лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на

официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Формы предоставления муниципальной услуги:

- индивидуальное информирование (в устной и в письменной форме);
- публичное информирование.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает в себя следующие административные процедуры:

обращение заявителя за получением информации лично или по телефону;  
рассмотрение обращения и представление информации заявителю или отказ в представлении информации.

3.2.1. Обращение заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя в Отдел лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.2.2. Рассмотрение обращения и представление информации заявителю или отказ в представлении муниципальной услуги.

Специалист Отдела, ответственный за устное информирование заявителя об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма, удостоверяет личность заявителя.

После уточнения очередности специалист уведомляет заявителя о номере его очереди.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 15 минут.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации обращений исполнитель и начальник Отдела исполнителя сделали соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование заявителя об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма в устной форме или предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма;

рассмотрение заявления, предоставление информации либо направление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

#### 3.3.1. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала данной административной процедуры является предоставление заявителем в Отдел заявления (приложение № 1 к настоящему административному регламенту) лично либо направление заявления посредством почтовой или электронной связи. К заявлению прилагаются документы, определённые п. 2.6. настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, и устанавливает наличие всех необходимых документов, согласно перечню документов, удостоверяясь, что:

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;
- фамилия, имя и отчество заявителя, адрес места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Специалист вносит в журнал регистрации документов запись о приеме документов в соответствии с Правилами ведения книг учета документов: порядковый номер записи, дату обращения, ф.и.о. заявителя, адрес проживания.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в данном пункте настоящего административного регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий к принятию документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Конечным результатом исполнения административной процедуры являются прием и регистрация заявления.

Административная процедура осуществляется в течение рабочего дня.

3.3.2. Рассмотрение заявления и подготовка справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо письменного отказа в предоставлении услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления и документов специалистом, ответственным за предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее – специалист).



Специалист рассматривает заявление и пакет документов на предмет правильности оформления запроса и наличия всех необходимых документов.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных п. 2.8. настоящего административного регламента, специалист подготавливает и передаёт на подпись руководителю Отдела уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований, предусмотренных п. 2.8. настоящего административного регламента, специалист готовит и передает на подпись Отдела справку об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 7 рабочих дней.

3.3.3. Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Подписанная справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня со дня подписания Начальником Отдела выдаётся заявителю лично, либо направляется почтовым отправлением или передается в электронном виде.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 рабочих дней с момента регистрации поступившего заявления.

Результат административной процедуры: направление заявителю справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Предоставление муниципальной услуги при публичном информировании включает в себя следующие административные процедуры:

первичное размещение в электронном виде информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма (далее – информация);

корректировка размещенной в электронном виде информации.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы:

– Начальнику МУ Отдела имущественных отношений МО г. Кола по адресу: 184381, Мурманская область, город Кола, ул. Каменный остров, д.5; тел. 8 (815) 53 3 39 17

– Главе администрации МО г. Кола по адресу: 184381, Мурманская область, город Кола, ул. Каменный остров, д.5; тел. 8 (815) 53 3 33 94

– в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, территориальным структурным подразделениям администрации городского округа и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу; в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
**Форма заявления**

Начальнику МУ ОИО  
МО г. Кола Мурманской области

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя,

\_\_\_\_\_  
паспортные данные)

\_\_\_\_\_  
(по доверенности в интересах)

\_\_\_\_\_  
(адрес регистрации)

Тел. \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу Вас выдать справку о номере моей очереди в списках граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий (предоставлении муниципальных жилых помещений по договору социального найма).

**К заявлению прилагаю следующие документы:**

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(Ф.И.О. заявителя, подпись, дата)

**БЛОК – СХЕМА**

