



**МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«30» ноября 2022 г.

с. Ловозеро

№ 772- ПГ

**О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», утвержденный постановлением администрации Ловозерского района от 15.05.2017 № 218-ПГ (в редакции от 29.01.2018 № 55-ПГ, 18.01.2019 № 20-ПГ)**

В целях приведения муниципальных правовых актов администрации Ловозерского района в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации администрации Ловозерского района **постановляет:**

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», утвержденный постановлением администрации Ловозерского района от 15.05.2017 № 218-ПГ (в редакции от 29.01.2018 № 55-ПГ, 18.01.2019 № 20-ПГ) изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете «Ловозерская правда» и разместить на официальном сайте администрации Ловозерского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования (обнародования).

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ловозерского района Исакову Т.В.

Глава администрации  
Ловозерского района

Н.А. Кузнецова

Приложение  
к постановлению администрации  
Ловозерского района  
от 30.11.2022 г. № 772-ПГ

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Ловозерского района  
от «15» мая 2017 г. № 218-ПГ  
(в ред. от 29.01.2018 № 55-ПГ,  
18.01.2019 № 20-ПГ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ  
НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и сотрудников отдела.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договорам социального найма; их представители, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее - заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по жилищно-коммунальному хозяйству,

дорожной деятельности и отдаленным селам администрации Ловозерского района (далее – Отдел ЖКХ).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", администрации Ловозерского района (далее - Администрация) и ее структурного подразделения, принимающего участие в оказании муниципальной услуги, - отдела по жилищно-коммунальному хозяйству, дорожной деятельности и отдаленным селам администрации Ловозерского района (далее – Отдел ЖКХ) размещаются:

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [www.lovozeroadm.ru](http://www.lovozeroadm.ru) (далее - Официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на информационных стендах, расположенных в помещениях Администрации.

1.3.3. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления услуги;

- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление 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 услуга;

- 5) срок предоставления муниципальной услуги;

- 6) описание результата предоставления муниципальной услуги;

- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе);

- 8) исчерпывающий перечень оснований для 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.

1.3.4. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.5. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе Официального сайта, Единого портала;
- информационных стендов (информационных терминалов);
- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

1.3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют сотрудники Отдела ЖКХ, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

1.3.8. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.9. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки сотрудники Отдела ЖКХ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.11. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан сотрудники Отдела ЖКХ, ответственные за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дают ответ самостоятельно. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени либо муниципальный служащий Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.12. Письменные разъяснения даются Отделом ЖКХ при наличии письменного обращения. Сотрудники Отдела ЖКХ, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.13. Начальник Отдела ЖКХ либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.14. Письменный ответ на обращение подписывает Глава администрации или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на Официальном сайте.

1.3.15. Срок подготовки письменного ответа составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.16. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

Кроме того, заявителю может быть оказана помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.17. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

### **2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом ЖКХ.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронном виде), содержащего отказ в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- устный ответ сотрудника Отдела ЖКХ, ответственного за предоставление муниципальной услуги, с согласия заявителя в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

## **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Письменное обращение или обращение в электронном виде, поступившее в Отдел ЖКХ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.4.3. Регистрации письменного обращения заявителя, а также обращения, полученного в электронном виде, осуществляется в день поступления обращения.

## **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;
- Уставом Ловозерского района;
- иными нормативными актами Российской Федерации и органов местного самоуправления.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Для получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма необходимо письменное заявление, либо заявление в электронном виде заинтересованного лица по вопросу предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (приложение № 1 к Регламенту), либо устное обращение (п. 3.2 настоящего Регламента).

2.6.2. При устном обращении на личном приеме для получения информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность.

К документам, удостоверяющим личность заявителя (членов его семьи), относятся:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации;
- 2) удостоверение личности военнослужащего с вкладышем,

свидетельствующим о наличии гражданства Российской Федерации;

3) военный билет (для граждан Российской Федерации, не пребывающих в запасе);

4) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

2.6.3. В случае обращения законного представителя или представителя по доверенности предъявляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

Обязанность по представлению документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, возложена на заявителя.

2.6.4. При приеме заявления, а также при предоставлении муниципальной услуги муниципальным служащим Отдела ЖКХ, ответственным за предоставление муниципальной услуги, запрещено требовать:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

- 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:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов (заявления), для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Оснований для отказа в приеме заявления на бумажном носителе не предусмотрено.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается в случаях, когда:

- заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях по договорам социального найма;

- заявление подано не на русском языке либо не имеет заверенный перевод на русский язык;

- в случае если не указаны:

- а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- б) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должностным лицом Отдела ЖКХ должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес (электронный адрес) заявителя.

2.7.4. Отказ в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, допускается в случаях, когда:

- документы подписаны несоответствующими электронными подписями;

- наличие повреждений файлов, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- неподлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**



2.9.1. Здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.9.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.9.3. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами. При необходимости с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения. В случае необходимости специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.9.4. Центральный вход в здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование органа, осуществляющего оказание муниципальной услуги;
- место нахождения;
- режим работы;
- тактильную схему (табличку), дублирующую данную информацию.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются местами для информирования, ожидания, заполнения документов, приема заявителей.

2.9.7. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов и должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям противопожарной безопасности.

2.9.8. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование мест общего пользования (туалетов) со свободным доступом к нему заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления

документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.11. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 (двух) мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

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

2.9.13. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием: номера кабинета, названием отдела.

2.9.14. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к Административному регламенту.

## **2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.11.1. 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 РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» <1>.

-----  
<1> В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

2.11.2. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти 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. Административные процедуры**

#### **3.1. Последовательность административных действий (процедур)**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов при личном приеме заявителей;
- прием и регистрация заявления и документов в электронном виде;
- прием и регистрация обращений заявителей, поступивших по почте;
- рассмотрение заявления и документов, принятие решения;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

#### **3.2. Прием и регистрация заявления и документов при личном приеме заявителей**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

3.2.2. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

3.2.3. В случае, если во время приема заявитель излагает свое обращение в устной форме, сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, и доверенности;
- с согласия заявителя дает ответ устно в ходе личного приема в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

В случае, если заявитель в ходе личного приема обращается с письменным заявлением, сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, и доверенности;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;
- передает заявление должностному лицу, ответственному за прием заявлений и делопроизводство, для регистрации заявления в журнале регистрации письменных обращений;

- на заявлении ставится регистрационный номер и дата приема;
- глава администрации в течение одного рабочего дня со дня регистрации Заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет начальнику Отдела ЖКХ для организации исполнения.

### **3.3. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде**

3.3.1. Основанием для начала административного действия является получение от заявителя документов об оказании муниципальной услуги через Единый портал в электронном виде.

В день поступления заявления и документов через Единый портал должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление (и при наличии - полученные документы), полноту и правильность их заполнения;
- регистрирует заявление (при наличии - документы) в журнале регистрации письменных обращений;
- заносит информацию о реквизитах, присвоенных документу заявителя (дата регистрации, входящий номер), в информационную систему;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и передает на рассмотрение главе администрации.

3.3.2. Глава администрации в течение одного рабочего дня со дня регистрации Заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет начальнику Отдела ЖКХ для организации исполнения.

Уведомление о получении заявления формируется в "Личном кабинете" заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

3.3.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, органа на портал государственных и муниципальных услуг.

### **3.4. Прием и регистрация обращений заявителей, поступивших по почте**

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является поступление письменного обращения заявителя о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за прием заявлений и делопроизводство, осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- проверяет адрес почтового отправления и целостность упаковки. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми;
- конверт вскрывает с целью проверки наличия в нем документов и прикрепляет к тексту Заявления;
- регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных

обращений;

- на письменном обращении заявителя ставит регистрационный номер и дату приема обращения от заявителя;

- передает на рассмотрение главе администрации.

3.4.3 Глава администрации в течение одного рабочего дня со дня регистрации Заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет начальнику Отдела ЖКХ для организации исполнения.

### **3.5. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения**

3.5.1. Основанием для начала административного действия является передача зарегистрированного заявления и документов начальнику Отдела ЖКХ.

3.5.2. Начальник Отдела ЖКХ:

- определяет сотрудника Отдела ЖКХ, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного в электронном виде, и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект ответа, содержащий мотивированный отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет его на подпись должностному лицу;

- после подписания главой администрации ответа, содержащего отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник Отдела ЖКХ направляет ответ заявителю.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект ответа на обращение заявителя и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет его на подпись начальнику Отдела или лицу, его замещающему;

- после подписания ответа главой администрации или лицом, его замещающим, сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет ответ заявителю (приложение № 2 к Регламенту).

3.5.3. В случае, если документы об оказании муниципальной услуги были поданы заявителем через Единый портал в электронном виде, сотрудник Отдела ЖКХ, ответственный за рассмотрение обращения, после подписания главой администрации ответа на обращение заявителя или мотивированного отказа:

- переводит документ в электронный вид;

- подписанный усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица Администрации документ направляет в "Личный кабинет" заявителя на Едином портале;

- распечатывает документы, подтверждающие завершение оказания муниципальной услуги, и приобщает их к материалам дела (при необходимости).

Уведомление о ходе и результате предоставления муниципальной услуги формируется в "Личном кабинете" заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

### **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 Администрацию с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.2. Муниципальный служащий Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня 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 Отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня 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 за соблюдением и исполнением муниципальными служащими положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений муниципальными служащими**

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения муниципальными служащими Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень муниципальных служащих, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает глава Ловозерского района (лицо, его замещающее).

## **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (комплексные и тематические) осуществляются по поручению главы Ловозерского района (лица, его замещающего), оформляемого распоряжением.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок качества предоставления муниципальной услуги устанавливается перспективными планами работы Отдела ЖКХ.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут проводиться на основании поступивших обращений (жалоб), содержащих сведения о неправомерных решениях, действиях (бездействии) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

Справка подписывается должностными лицами, участвовавшими в проведении проверки, и утверждается главой Ловозерского района (лицом, его замещающим).

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей глава Ловозерского района (лицо, его замещающее) дает указания по их устранению и осуществляет контроль их исполнения.

4.3. Ответственность муниципальных служащих Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Муниципальные служащие администрации района несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, исполнение служебных обязанностей, а также совершение противоправных действий (бездействия) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность муниципальных служащих за принятые решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, устанавливается в должностных инструкциях муниципальных служащих Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.3. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.4. О мерах по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, сообщается в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

## **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.4.1. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения положений настоящего Административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и (или) законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес Заявителя в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Администрации

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги Администрацией, его должностными лицами или муниципальными служащими.

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

а) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон);

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 Администрации, его должностного лица в исправлении допущенных ими 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.

5.3. Жалоба подается в администрацию Ловозерского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации либо лица, исполняющего его обязанности, подаются главе администрации Ловозерского района

5.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, 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) Администрации, его должностного лица либо муниципальных служащих;

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

5.5. 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:

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

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

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

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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией по адресу: с.Ловозеро, Мурманская обл., ул. Советская, д. 10, режим работы: понедельник - пятница с 09.00 до 17.12; перерыв с 13.00 до 14.00;

Жалоба в письменной форме может быть направлена:

- по почте;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги ([www.do.gosuslugi.ru](http://www.do.gosuslugi.ru));

- с использованием официального сайта администрации Ловозерского района ([ww.lovozeroadm.ru](http://ww.lovozeroadm.ru));

- с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru)).

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

Жалоба, поступившая в администрацию Ловозерского района, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа (учреждения), 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.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Администрации либо лицом, исполняющим его обязанности.

5.11. 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.

5.12. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

---

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации об  
очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

В администрацию Ловозерского района

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу сообщить информацию об очередности предоставления жилого  
помещения на условиях социального найма.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации об  
очередности предоставления жилых  
помещений на условиях социального найма»

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100 %
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Администрации	100 %
3	Наличие на стендах 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	да
6	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий)	да
7	Возможность получения муниципальной услуги через многофункциональный центр	нет
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
1	Количество обоснованных жалоб	0
2	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов)	100 %
3	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги	100 %
4	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	95 %