



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.03.2019 № 562-п

О внесении изменений в отдельные постановления администрации Междуреченского городского округа

В целях приведения административных регламентов муниципальных услуг в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, а также повышения качества и доступности результатов получения муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ»:

1. Внести в постановление администрации города Междуреченска от 31.12.2010 № 2842-п «Об утверждении административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (в редакции от 03.11.2011 № 2049-п, от 18.07.2013 № 1490-п) следующие изменения:

1.1. Приложение № 1 к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

1.2. Приложение № 2 к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Внести в постановление администрации Междуреченского городского округа от 08.02.2012 №224-п «Об утверждении административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг

«Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма», «Согласование обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» и «Согласование вселения в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение других граждан в качестве членов семьи» (в редакции от 18.07.2013 № 1490-п) следующие изменения:

2.1. Приложение № 3 к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

2.2. Приложение № 4 к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению № 4 к настоящему постановлению.

2.3. Приложение № 5 к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению № 5 к настоящему постановлению.

3. Муниципальному казенному учреждению «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (Е.А. Соловьев) в течение 10 рабочих дней с момента вступления в силу настоящего постановления представить необходимые сведения для внесения изменений в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ» в установленном порядке.

4. Экономическому управлению администрации Междуреченского городского округа (М.В.Михайловский) внести соответствующие изменения в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ».

5. Отделу по работе со СМИ администрации Междуреченского городского округа (М.А.Воробьева) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

6. Отделу информационных технологий организационно-кадрового управления администрации Междуреченского городского округа (Н.В.Васильева) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

7. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на и.о.заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству Е.А.Соловьева.

Первый заместитель главы
Междуреченского городского округа

С.В.Перепилищенко

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ
НАСЕЛЕНИЮ»**

1. Общие положения

1.1. Цели и предмет регулирования.

1.1.1. Настоящий административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www/mrech.ru/>.

1.3. Административный регламент утверждается постановлением администрации Междуреченского городского округа.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» за информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – МКУ «УР ЖКК»).

1.6. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о местах нахождения и графике работы (способы получения информации о местах нахождения и графиках работы) Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса», муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»:

- Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса»:

Почтовый адрес: 652877, г.Междуреченск, ул.Кузнецкая, дом 31, муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса».

График работы МКУ «УР ЖКК»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-08-47, 2-50-18, 2-56-56 (факс).

Адрес официального сайта: URGKK.ru

Адрес электронной почты МКУ «УР ЖКК»: URGKK@yandex.ru.

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее МФЦ), адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5.

График работы: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.30 до 19.00 (без перерыва), в четверг с 8.30 до 200 (без перерыва), суббота с 8.30 до 17.30 (без перерыва).

Информация о месте нахождения МКУ «УР ЖКК», МФЦ может быть получена:

- 1) по справочному телефону МКУ «УР ЖКК» 8(38475) 2-56-56;
- 2) по справочному телефону МФЦ 8(38475) 6-41-00, 6-42-49;
- 3) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»):
 - на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа www.mrech.ru;
 - на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»: URGKK.ru;
 - на официальном сайте МФЦ www.mfc.ru;
 - Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

1.6.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

- 1) в сети «Интернет»:
 - на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа;
 - на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»;
 - на официальном сайте МФЦ;
 - на Едином портале;
- 2) у сотрудников МКУ «УР ЖКК»;
- 3) у специалистов МФЦ;
- 4) на информационных стендах в помещениях МКУ «УР ЖКК» и МФЦ;
- 5) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

б) в печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

1.6.2.1. На официальных сайтах в сети «Интернет» подлежит размещению следующая информация:

1) в отношении органа, предоставляющего муниципальную услугу: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) в отношении МФЦ: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя организации;

3) административный регламент с приложениями;

4) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

5) порядок и способы подачи заявления;

6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9) порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6.2.2. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников МКУ «УР ЖКК» или специалистов МФЦ.

Информация в МФЦ предоставляется при личном обращении в часы приема либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МКУ «УР ЖКК» или специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела МКУ «УР ЖКК» или МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.6.2.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы МКУ «УР ЖКК», адреса электронной почты и официального сайта, сведения о местоположении, графике работы МФЦ, адрес регионального портала

<http://www.gosuslugi.kemobl.ru>, и адрес федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- образец заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в административное здание МКУ «УР ЖКК», в вестибюле 1 этажа.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МКУ «УР ЖКК», ответственными за выполнение конкретного действия согласно настоящему административному регламенту (далее – должностные лица), а также сотрудниками муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее – МФЦ).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в МКУ «УР ЖКК», либо в «МФЦ».

2.2.1. Должностные лица МКУ «УР ЖКК» а также сотрудники МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МКУ «УР ЖКК»;
- о справочных номерах телефонов МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе официального сайта МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе электронной почты МКУ «УР ЖКК»;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с первого по шестой настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.2.1. пункта 2.2 административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на региональном портале <http://gosuslugi.kemobl.ru>, федеральном портале [//www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещенных в административном здании МКУ «УР ЖКК».

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Продолжительность телефонного разговора составляет не более 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце устного консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на обращение подписывается директором МКУ «УР ЖКК». Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является индивидуальный ответ заявителю.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более **10** дней (со дня принятия всех необходимых документов) и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя- **1** день,
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – **7** дней,
- регистрация и направление ответа заявителю- **2** дня.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 14.05.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);

Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

Постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.11.2012 № 2360-п «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, представляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

Уставом МКУ «УР ЖКК»;

иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в части предоставления муниципальных услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

Муниципальная услуга предоставляется на основании **заявления** о предоставлении муниципальной услуги, составленного в соответствии с Приложением № 2 к административному регламенту.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www.mrech.ru/>, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на региональном портале <http://www.gosuslugi.ru/>.

В заявлении в обязательном порядке должны содержаться фамилия, имя, отчество заявителя или его законного представителя, адрес регистрации по месту жительства, адрес по которому необходимо направить ответ, собственноручная подпись субъекта персональных данных или его законного представителя и номер телефона (при наличии);

при личном обращении за предоставлением услуги заявитель предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность;

при получении информации через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Заявление подается в двух экземплярах (один экземпляр возвращается заявителю с указанием даты принятия заявления и приложенных к нему документов).

Все документы, прилагаемые к заявлению, предоставляются в подлинниках (для сверки) и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются гражданину специалистом, принимающим документы.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы МКУ «УР ЖКК», указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа находятся в распоряжении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и

органам местного самоуправления Междуреченского городского округа организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, указанных в подпункте 2.6 пункта 2 настоящего регламента;
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

Если заявитель не представил документы, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов и предлагает повторно обратиться, собрав необходимые документы, указанные в перечне документов в подпункте 2.6.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «УР ЖКК» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУ «УР ЖКК». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди: при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет также 15 минут.

2.11. Заявление о предоставлении услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления в МКУ «УР ЖКК».

2.12. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов), исходя из фактической возможности для их размещения. Для парковки специализированных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее десяти процентов мест, но не менее одного парковочного места.

Вход в здание оборудуется информационной вывеской с указанием наименования учреждения.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативно-правовых актах по вопросам исполнения услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с подпунктом 2.6. пункта 2 настоящего административного регламента;
- адреса, телефоны и время приема специалистов МКУ «УР ЖКК», непосредственно исполняющих муниципальную услугу и МФЦ.
- часы приема специалистов, в соответствии с подпунктом 1.6.1. пункта 1 настоящего административного регламента.

Места для ожидания представления или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.1. Доступность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости секретарь (специалист), осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;
- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;
- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом.

По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и даёт консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами,

возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Для инвалидов должно быть обеспечено:

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, входа и выхода из здания, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории здания;

- надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание 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;

- оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей.

Вторичные критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных абзацем 2.2.2 подпункта 2.2. пункта 2 административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МКУ «УР ЖКК» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

2.14.1. МКУ «УР ЖКК» обеспечивает информирование граждан о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление услуги осуществляется МКУ «УР ЖКК».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

- 1) прием и регистрация заявления – 1 рабочий день;
- 2) рассмотрение заявления – 7 рабочих дней, включает в себя:
 - проверку наличия документов, необходимых для получения муниципальной услуги. По итогам проверки наличия документов, в случае необходимости, формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги, с получением ответа на межведомственный запрос;
 - осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;
 - принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;
- 3) регистрация и направление ответа заявителю – 2 рабочих дня.

Блок-схема осуществления административных процедур приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.1.1. Приём и регистрация заявления.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу либо направление заявления установленной формы и приложением комплекта документов, указанных в подпункте 2.6 пункта 2 настоящего регламента, в электронном виде через региональный и федеральный порталы, либо обращение заявителя в МФЦ.

Прием заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «УР ЖКК» согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует в этот же день заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

Должностное лицо проверяет полномочия заявителя, проверяет наличие необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ помогает заявителю заполнить заявление.

При установлении факта отсутствия необходимых документов либо несоответствия представленных документов, должностное лицо указывает заявителю на выявленные недостатки в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При желании заявителя устранить препятствия позднее (после подачи заявления) путем предоставления дополнительных или исправленных документов, должностное лицо обращает его внимание на наличие препятствий для выдачи результата муниципальной услуги и предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления. При этом 10-дневный срок предоставления услуги исчисляется со дня предоставления полного комплекта документов.

Специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально заверенные) друг с другом и ставит об этом отметку.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалисты МКУ «УР ЖКК», специалисты МФЦ уведомляют заявителя о наличии таких фактов, объясняют заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагают принять меры по их устранению.

При готовности граждан и их представителей представить исправленные или недостающие документы, внести требуемые исправления специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ информирует о времени и способе предоставления (исправления) документов.

Максимальный срок приема документов от граждан и их представителей не должен превышать 20 минут при приеме документов от 3 и менее граждан. При приеме документов от большего числа граждан максимальный срок приема документов увеличивается на 5 минут для каждого гражданина. Максимальный срок ожидания гражданина в очереди не должен превышать 30 мин.

Датой приема заявления считается дата подачи заявления с комплектом необходимых документов.

Заявление, переданное из МФЦ, регистрируется в день его поступления в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в

автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ) возвращает Заявителю документы, подлежащие возврату и второй экземпляр заявления.

При поступлении заявления по почте оно регистрируется в порядке делопроизводства.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов заявителя, предоставленных заявителем документов и регистрация заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – в день поступления заявления.

3.1.2. Проверка наличия необходимых документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение и регистрации заявления. Должностное лицо МКУ «УР ЖКК» осуществляет проверку приложенных к заявлению документов. По итогу проверки наличия документов, при необходимости, с целью получения документов (их копий или сведений, содержащихся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги должностное лицо, специалист МКУ «УР ЖКК» подготавливает и направляет межведомственный запрос. Если указанные документы находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Специалист МКУ «УР ЖКК» получает в рамках СМЭВ документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, такими документами могут быть:

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости (в отношении жилых помещений, имеющих у гражданина и членов его семьи).

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист МКУ «УР ЖКК», ответственный за рассмотрение пакета документов.

Результат административной процедуры и способ фиксации результата выполнения административной процедуры – получение запрашиваемых документов в рамках СМЭВ..

При получении документов заявителя, должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления устанавливает обладает ли МКУ «УР ЖКК» запрашиваемой информацией.

3.1.3. Осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения

муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Специалисты МКУ «УР ЖКК» организует работу по проверке сведений, содержащихся в документах, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества, адреса места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Должностное лицо подготавливает ответ заявителю.

Результатом административной процедуры является оформление ответа и его подписание директором МКУ «УР ЖКК», в котором отражается запрашиваемая Заявителем информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

3.1.4. Регистрация и направление/выдача ответа заявителю.

Основанием для начала данного административного действия является подписание директором МКУ «УР ЖКК» ответа Заявителю о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Должностное лицо МКУ «УР ЖКК», ответственное за регистрацию документов, регистрирует ответ в журнале исходящей документации.

Направление ответа о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию документов, посредством направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащие запрашиваемую информацию дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении. Также ответ заявителю может быть выдан лично на руки с пометкой о получении.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявителю ответа о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется специалистом МКУ «УР ЖКК» в форме письменного сообщения на официальном бланке МКУ «УР ЖКК» с указанием исполнителя в левом нижнем углу бланка и подписывается директором МКУ «УР ЖКК».

В ответе указываются:

1) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) адреса, имена, отчества, фамилии граждан, которым отказано в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а также адреса, имена, отчества, фамилии их представителей;

3) причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, с указанием норм (пунктов, статей) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения;

4) слова «Отказ может быть обжалован в судебном порядке».

Специалист МКУ «УР ЖКК» готовит заключение об отказе к отправке почтой и передает его в порядке делопроизводства для отправки. Сообщение об отказе должно быть подписано и отправлено гражданам и их представителям не позднее чем через 5 дней после окончания установленного срока предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МКУ «УР ЖКК» положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется пресс-секретарем МКУ «УР ЖКК», ответственным за исполнение поручения по муниципальной услуге. Общее руководство за системой контроля осуществляет директор МКУ «УР ЖКК».

4.2. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалистов МКУ «УР ЖКК».

Основными задачами системы контроля является:

- обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- предупреждение не предоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам;
- систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрения качественной работы специалистов МКУ «УР ЖКК».

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля сроков исполнения настоящего административного регламента;
- проверку хода и качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц управления.

4.3. Ответственность сотрудников МКУ «УР ЖКК», ответственных за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники МКУ «УР ЖКК», предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение на имя первого заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству с просьбой о проведении внеплановой проверки соблюдения исполнения положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области, Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ», нормативных правовых актов Междуреченского городского округа, настоящего административного регламента, должностное лицо МКУ «УР ЖКК» привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по заявлению решения и действия (бездействие) специалистов МКУ «УР ЖКК», ответственных за принятие решения, в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка

предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее – досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МКУ «УР ЖКК» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов, непредусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа;
- отказа МКУ «УР ЖКК», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Гражданин (заявитель) имеет право обратиться с жалобой в МКУ «УР ЖКК» на решение и действие (бездействие) должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги. В случае если обжалуются решения руководителя МКУ «УР ЖКК», жалоба подается в администрацию Междуреченского городского округа на имя заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение

муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

- требования о признании незаконными действий (бездействия);
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

Рассмотрение жалобы может быть оставлено без ответа в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также в адрес членов его семьи;

- не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если текст жалобы не поддается прочтению.

5.8. Результат рассмотрения жалобы и порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы первый заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, директор МКУ «УР ЖКК» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Заявителю (представителю заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет (www.mrech.ru), на федеральном и региональном порталах;

- по телефонам, указанным в пункте 1.6.1. настоящего административного регламента;

- при непосредственном общении со специалистами МКУ «УР ЖКК».

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде).

Директор МКУ «УР ЖКК»

Е.А. Соловьев

**Блок-схема
административного регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению» Муниципальное казенное
учреждение «Управление развития жилищно-коммунального
комплекса»**

Муниципальное казенное учреждение
«Управление развития жилищно-коммунального

Заявитель

Прием и регистрация заявления должностным лицом муниципального
казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального
комплекса» (1 рабочий день)

Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления
муниципальной услуги
(в течение 7 рабочих дней)

Направление ответа заявителю (в течение 2 рабочих дней)

Директору МКУ «УР ЖКК»

от _____

(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____

телефон для связи: _____

**Форма заявления о предоставлении информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о _____
_____.

К заявлению прилагаются следующие документы: _____
_____.

Дата «__» _____ 20__ год Подпись _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ВЫДАЧА ДОКУМЕНТОВ (КОПИИ ФИНАНСОВО-ЛИЦЕВОГО
СЧЕТА, КАРТОЧКИ УЧЕТА СОБСТВЕННИКА ЖИЛОГО
ПОМЕЩЕНИЯ, СПРАВОК И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ)»»**

1. Общие положения

1.1. Цели и предмет регулирования.

1.1.1. Настоящий административный регламент «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www/mrech.ru/>.

1.3. Административный регламент утверждается постановлением администрации Междуреченского городского округа.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» за информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – МКУ «УР ЖКК»).

Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное унитарное предприятие «Информационный расчетно-кассовый центр (далее – МУП «ИРКЦ»).

1.6. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о местах нахождения и графике работы (способы получения информации о местах нахождения и графиках работы) Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса», муниципального унитарного предприятия «Информационный расчетно-кассовый центр», «муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»:

- Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса»:

Почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, ул. Кузнецкая, дом 31, муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса».

График работы МКУ «УР ЖКК»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-08-47, 2-50-18, 2-56-56 (факс).

Адрес официального сайта: URGKK.ru

Адрес электронной почты МКУ «УР ЖКК»: URGKK@yandex.ru.

- МУП «ИРКЦ»: 652877, г. Междуреченск, ул. Кузнецкая, дом 31, муниципальное унитарное предприятие «Информационный расчетно-кассовый центр».

График работы МУП «ИРКЦ»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-48-47, 2-06-98 (факс).

Адрес официального сайта МУП «ИРКЦ»: irkc.urgkk.ru

Адрес электронной почты МУП «ИРКЦ»: m_irkc@rikt.ru

Выдача справок и копий финансово-лицевого счета осуществляется специалистами МУП «ИРКЦ» в паспортных столах, расположенных по адресам: Кемеровская область, г. Междуреченск, пр. Коммунистический д. 4а (тел. 6-15-84); пр. Коммунистический д. 29 (тел. 6-16-31); ул. Вокзальная д. 75 (тел. 5-09-29); ул. Лазо д. 46а (тел. 6-16-67); пр. Шахтеров 45а (тел. 5-21-51);

График работы паспортных столов:

Понедельник-четверг: с 8.00 до 17.00

Пятница: с 8.00 до 16.00

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Выдача справок об отсутствии задолженности за жилье и коммунальные услуги и копий финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги осуществляется специалистами МУП «ИРКЦ», в пунктах приема платежей, расположенных по адресам:

Кемеровская область, г. Междуреченск, пр. Коммунистический д. 4а (тел. 2-28-17); пр. Коммунистический д. 29 (тел. 2-24-96); пр. 50 лет Комсомола д. 42 (тел. 2-02-28); ул. Интернациональная д.9 (тел. 3-371-0); ул. Вокзальная д. 75 (тел. 3-01-54); ул. Лазо д. 46а (тел. 2-98-77); пр. Шахтеров 45а (тел. 3-13-05);

График работы пунктов приема платежей:

понедельник- пятница: с 8.00 до 17.00,

перерыв на обед: с 12.00 до 13.00,

суббота: с 10.00 до 16.00 без перерыва на обед

выходные дни: воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Администрация Междуреченского городского округа расположена по адресу: пр. Строителей, 20А. Почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. Строителей, дом 18.

Адрес официального сайта администрации Междуреченского городского округа: <http://www.mrech.ru/>.

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее МФЦ), адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5.

График работы: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.30 до 19.00 (без перерыва), в четверг с 8.30 до 20.00 (без перерыва), суббота с 8.30 до 17.30 (без перерыва).

Информация о месте нахождения МКУ «УР ЖКК», МУП «ИРКЦ», МФЦ может быть получена:

- 1) по справочному телефону МКУ «УР ЖКК» 8(38475) 2-56-56;
- 2) по справочному телефону МУП «ИРКЦ» 8 (38475) 6-17-17;
- 3) по справочному телефону МФЦ 8(38475) 6-41-00, 6-42-49;
- 4) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»):
 - на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа www.mrech.ru;
 - на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»: URGKK.ru;
 - на официальном сайте МУП «ИРКЦ» <http://irkc.urgkk.ru>;
 - на официальном сайте МФЦ www.mfc.ru;
 - Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

1.6.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

- 1) в сети «Интернет»:
 - на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа;
 - на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»;
 - на официальном сайте МУП «ИРКЦ»;
 - на официальном сайте МФЦ;
 - на Едином портале;
- 2) у сотрудников МКУ «УР ЖКК», МУП ИРКЦ;
- 3) у специалистов МФЦ;

4) на информационных стендах в помещениях МКУ «УР ЖКК», МУП «ИРКЦ» и МФЦ;

5) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

6) в печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

1.6.2.1. На официальных сайтах в сети «Интернет» подлежит размещению следующая информация:

1) в отношении органа, предоставляющего муниципальную услугу и исполнителя услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) в отношении МФЦ: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя организации;

3) административный регламент с приложениями;

4) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

5) порядок и способы подачи заявления;

6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9) порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6.2.2. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников МУП «ИРКЦ» или специалистов МФЦ.

Информация в МФЦ предоставляется при личном обращении в часы приема либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МКУ «УР ЖКК», МУП «ИРКЦ» или специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела МУП «ИРКЦ» или МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.6.2.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы МКУ «УР ЖКК» МУП «ИРКЦ», адреса электронной почты и официального сайта, сведения о местоположении, графике работы МФЦ, адрес регионального портала <http://www.gosuslugi.kemobl.ru>, и адрес федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;
- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- образец заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в административное здание МКУ «УР ЖКК», в вестибюле 1 этажа, а так же, в зданиях, в которых расположены паспортные столы и пункты приема платежей МУП «ИРКЦ».

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МУП «ИРКЦ», ответственными за выполнение конкретного действия согласно настоящему административному регламенту (далее – должностные лица), а также сотрудниками муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее – МФЦ).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в МУП «ИРКЦ», либо в «МФЦ».

2.2.1. Должностные лица МУП «ИРКЦ» а также сотрудники МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МУП «ИРКЦ»;
- о справочных номерах телефонов МУП «ИРКЦ»;
- об адресе официального сайта МУП «ИРКЦ»;

- об адресе электронной почты МУП «ИРКЦ»;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с первого по шестой настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.2.1. пункта 2.2 административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МУП «ИРКЦ» irkc.urgkk.ru, на региональном портале <http://gosuslugi.kemobl.ru>, федеральном портале [//www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещенных в административном здании МКУ «УРЖКК», в зданиях, в которых расположены паспортные столы и пункты приема платежей МУП «ИРКЦ».

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Продолжительность телефонного разговора составляет не более 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце устного консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на обращение подписывается директором МУП «ИРКЦ», в случае необходимости директором МКУ «УР ЖКК». Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителям следующих документов:

- Копии финансово-лицевого счета для приватизации жилого помещения;
- Копии финансово-лицевого счета для государственной регистрации сделок с недвижимостью;
- Справки для предоставления нотариусу;
- Справки об отсутствии задолженности за жилье и коммунальные услуги;
- Карточки учета собственника жилого помещения;
- Копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- Копии финансово-лицевого счета для приватизации жилого помещения – в день обращения;
- Копии финансово-лицевого счета для государственной регистрации сделок с недвижимостью – в день обращения;
- Справка для предоставления нотариусу – в день обращения;
- Справка об отсутствии задолженности за жилье и коммунальные услуги – в день обращения;
- Карточки учета собственника жилого помещения – в день обращения;
- Копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги.

2.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги, (за исключением выдачи копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги -не более 30 минут с момента принятия всех необходимых документов), складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя- 10 минут,
- оформление результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут,
- регистрация и выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю - 10 минут.

Общий срок выдачи копии финансово-лицевого по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги составляет 10 календарных дней (с момента принятия всех необходимых документов) и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя – 1 день,
- оформление результата предоставления муниципальной услуги – 7 дней,
- регистрация и направление копии финансово-лицевого по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги заявителю – 2 дня.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;
Жилищным кодексом Российской Федерации;
Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 14.05.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);
Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
Постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.11.2012 № 2360-п «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, представляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих»;
Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»;
Уставом МКУ «УР ЖКК»;
Уставом МУП «ИРКЦ»;
иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в части предоставления муниципальных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

2.7.1. Для получения копии финансово-лицевого счета для приватизации жилого помещения:

- паспорт;
- документ, подтверждающий право пользования данным жилым помещением (договор социального найма, ордер, решение суда);

2.7.2. Для получения копии финансово-лицевого счета для государственной регистрации сделок с недвижимостью:

- паспорт;
- документ, подтверждающий право собственности на данное жилое помещение;

2.7.3. Для получения справки для предоставления нотариусу:

- свидетельство о смерти владельца недвижимости или гражданина, зарегистрированного на день смерти в данном жилом помещении;

2.7.4. Для получения справки об отсутствии задолженности за жилье и коммунальные услуги:

- паспорт с отметкой о регистрации по данному адресу;

2.7.5. Для получения карточки учета собственника жилого помещения:

а) документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение, либо выписку из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости;

б) паспорт;

2.7.6. Для получения копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги:

- паспорт с отметкой о регистрации по данному адресу.

2.7.7. Перечень документов (их копии или сведения, содержащиеся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги, получаемых МКУ «УР ЖКК» и МУП «ИРКЦ» как исполнителем муниципальной услуги в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия (далее СМЭВ):

- документы указанные в п. п. «а» п. 2.7.5. настоящего регламента.

Если документы, указанные в п. 2.7.5. под обозначением «а» находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы. Гражданин вправе предоставить данные документы по собственной инициативе.

При личном обращении за предоставлением услуги заявитель предъявляет паспорт.

При получении документов через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Прием заявителей для получения документов осуществляется в соответствии с графиком работы МУП «ИРКЦ», указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1.6. настоящего регламента.

Муниципальная услуга предоставляется на основании **заявления** о предоставлении муниципальной услуги, составленного в соответствии с Приложением № 2 к административному регламенту.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www.mrech.ru/>, на

официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на Едином портале www.gosuslugi.ru.

В заявлении в обязательном порядке должны содержаться фамилия, имя, отчество заявителя или его законного представителя, адрес регистрации по месту жительства, адрес по которому необходимо направить ответ, собственноручная подпись субъекта персональных данных или его законного представителя и номер телефона (при наличии);
при личном обращении за предоставлением услуги заявитель предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность;
при получении информации через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Заявление подается в двух экземплярах (один экземпляр возвращается заявителю с указанием даты принятия заявления и приложенных к нему документов).

Все документы, прилагаемые к заявлению, предоставляются в подлинниках (для сверки) и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются гражданину специалистом, принимающим документы.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе. Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы МКУ «УР ЖКК», указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа находятся в распоряжении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам

местного самоуправления Междуреченского городского округа организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, указанных в подпункте 2.7. пункта 2 настоящего регламента;
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

Если заявитель не представил документы, указанные в пункте 2.7. настоящего административного регламента, специалист МУП «ИРКЦ», специалист МФЦ дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов и предлагает повторно обратиться, собрав необходимые документы, указанные в перечне документов в подпункте 2.7.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист МУП «ИРКЦ», специалист МФЦ принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МУП «ИРКЦ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МУП «ИРКЦ». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди: при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет также 15 минут.

2.12. Заявление о предоставлении услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления в МУП «ИРКЦ».

2.13. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов), исходя из фактической возможности для их размещения. Для парковки специализированных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее десяти процентов мест, но не менее одного парковочного места.

Вход в здание оборудуется информационной вывеской с указанием наименования учреждения.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативно-правовых актах по вопросам исполнения услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с подпунктом 2.7. пункта 2 настоящего административного регламента;
- адреса, телефоны и время приема специалистов МУП «ИРКЦ», непосредственно исполняющих муниципальную услугу и МФЦ.
- часы приема специалистов, в соответствии с подпунктом 1.6.1. пункта 1 настоящего административного регламента.

Места для ожидания представления или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.13.1. Доступность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости секретарь (специалист), осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники МУП «ИРКЦ» предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;
- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;
- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МУП «ИРКЦ». Работник МУП «ИРКЦ» незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники МУП «ИРКЦ» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом.

По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МУП «ИРКЦ». Работник МУП «ИРКЦ» незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники МУП «ИРКЦ» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и даёт консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами,

возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Для инвалидов должно быть обеспечено:

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, входа и выхода из здания, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории здания;

- надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание 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;

- оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей.

Вторичные критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных абзацем 2.2.2 подпункта 2.2. пункта 2 административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МУП «ИРКЦ» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа, на официальном сайте МУП «ИРКЦ», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между ОМСУ и МФЦ с момента вступления в силу указанного соглашения.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуги при наличии технической возможности может осуществляться в электронной форме через "Личный кабинет" на РПГУ или ЕПГУ с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

При обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, используются средства криптографической защиты информации КристоПро, класса защиты не ниже КС2.

2.15.3. Требования к электронным документам и электронным образам документов, предоставляемым через "Личный кабинет":

1) размер одного файла, содержащего электронный документ или электронный образ документа, не должен превышать 10 Мб. Максимальный объем всех файлов - 50 Мб;

2) допускается предоставлять файлы следующих форматов: txt, rtf, doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, tiff, gif, rar, zip. Предоставление файлов, имеющих форматы, отличные от указанных, не допускается;

3) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 200 точек на дюйм), а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка (если приемлемо), а также реквизитов документа;

4) каждый отдельный документ должен быть загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через РПГУ и ЕПГУ, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

5) файлы не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

2.15.4. Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг"

2.16.1. МУП «ИРКЦ» обеспечивает информирование граждан о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление услуги осуществляется МУП «ИРКЦ».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Предоставление муниципальной услуги, за исключением выдачи копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов заявителя- максимальный срок исполнения 10 минут,

- оформление результата предоставления муниципальной услуги – максимальный срок исполнения 10 минут,
- регистрация и выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю – максимальный срок исполнения 10 минут.

3.1.1. Выдача копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация документов заявителя – максимальный срок исполнения 1 день,

2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – максимальный срок исполнения - 7 дней, включает в себя следующие административные процедуры:

- проверку наличия документов, необходимых для получения муниципальной услуги. По итогам проверки наличия документов, в случае необходимости, формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги, с получением ответа на межведомственный запрос;

- осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

- принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;

3) регистрация и выдача копии финансово-лицевого по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги заявителю – максимальный срок исполнения - 2 дня.

Блок-схема осуществления административных процедур приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.1.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу либо направление заявления установленной формы и приложением комплекта документов, указанных в подпункте 2.7. пункта 2 настоящего регламента, в электронном виде через региональный и федеральный порталы, либо обращение заявителя в МФЦ.

Прием заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «УР ЖКК» согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует в этот же день заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

Должностное лицо проверяет полномочия заявителя, проверяет наличие необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ помогает заявителю заполнить заявление.

При установлении факта отсутствия необходимых документов либо несоответствия представленных документов, должностное лицо указывает заявителю на выявленные недостатки в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При желании заявителя устранить препятствия позднее (после подачи заявления) путем предоставления дополнительных или исправленных документов, должностное лицо обращает его внимание на наличие препятствий для выдачи результата муниципальной услуги и предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления. При этом 10-дневный срок предоставления услуги исчисляется со дня предоставления полного комплекта документов.

Специалист МУП «ИРКЦ», специалист МФЦ сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально заверенные) друг с другом и ставит об этом отметку.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалисты МУП «ИРКЦ», специалисты МФЦ уведомляют заявителя о наличии таких фактов, объясняют заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагают принять меры по их устранению.

При готовности граждан и их представителей представить исправленные или недостающие документы, внести требуемые исправления специалист МУП «ИРКЦ», специалист МФЦ информирует о времени и способе предоставления (исправления) документов.

Максимальный срок приема документов от граждан и их представителей не должен превышать 20 минут при приеме документов от 3 и менее граждан. При приеме документов от большего числа граждан максимальный срок приема документов увеличивается на 5 минут для каждого гражданина. Максимальный срок ожидания гражданина в очереди не должен превышать 30 мин.

Датой приема заявления считается дата подачи заявления с комплектом необходимых документов.

Заявление, переданное из МФЦ, регистрируется в день его поступления в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ) возвращает Заявителю документы, подлежащие возврату и второй экземпляр заявления.

При поступлении заявления по почте оно регистрируется в порядке делопроизводства.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов заявителя, предоставленных заявителем документов и регистрация заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – в день поступления заявления.

3.1.3. Проверка наличия необходимых документов, для получения муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение и регистрации заявления. Должностное лицо МУП «ИРКЦ» осуществляет проверку приложенных к заявлению документов. По итогу проверки наличия документов, при необходимости, с целью получения документов (их копий или сведений, содержащихся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги должностное лицо, специалист МУП «ИРКЦ» подготавливает и направляет межведомственный запрос. Если указанные документы находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Специалист МУП «ИРКЦ» получает в рамках СМЭВ документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, такими документами могут быть:

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости (в отношении жилых помещений, имеющих у гражданина и членов его семьи);

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист МУП «ИРКЦ», ответственный за рассмотрение пакета документов.

При получении документов заявителя, должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления устанавливает обладает ли МУП «ИРКЦ» запрашиваемой информацией.

Результат административной процедуры– определение возможности оформления запрашиваемого заявителем документа.

3.1.4. Осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения

муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Специалисты МУП «ИРКЦ» организует работу по проверке сведений, содержащихся в документах и в течение 7 рабочих дней со дня регистрации поступившего заявления, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества, адреса места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Должностное лицо подготавливает запрашиваемый документ заявителю. Результатом административной процедуры является оформление запрашиваемого заявителем документа.

3.1.5. Регистрация и направление/выдача ответа заявителю.

Основанием для начала данного административного действия является подготовка должностным лицом МУП «ИРКЦ» ответа Заявителю о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Должностное лицо МУП «ИРКЦ», ответственное за регистрацию документов, регистрирует ответ в журнале исходящей документации.

Направление (выдача) документа заявителю осуществляется должностным лицом МУП «ИРКЦ», ответственным за исполнение муниципальной услуги, посредством выдачи документа лично заявителю, направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении. Также ответ заявителю может быть выдан лично на руки с пометкой о получении.

Результатом исполнения данного административного действия является направление (выдача) заявителю запрашиваемого документа.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.1.6. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде:

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;

- подача запроса о муниципальной услуге и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении государственной или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги;
- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3.6.1. 1. Порядок формирования запроса посредством заполнения электронной формы запроса на едином портале государственных услуг (далее ЕПГУ):

1) Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.
2) На ЕПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.
3) Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

4) При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями (описывается в случае необходимости дополнительно);
- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;
- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
- возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

3.1.6.2. Сформированный и подписанный запрос и иные документы,

необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в организацию, предоставляющую муниципальную услугу посредством ЕПГУ.

3.1.6.3. При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в подразделе 2.9 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе ЕПГУ заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

Прием и регистрация запроса осуществляется должностным лицом МУП «ИРКЦ», ответственным за предоставление муниципальной услуги.

3.1.6.3. После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на ЕПГУ обновляется до статуса "принято".

Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

3.1.6.4. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить:

б) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо копию финансово-лицевого счета, карточки учета собственника жилого помещения, справки и иные документы на бумажном носителе, подтверждающем содержание электронного документа, направленного органом, в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо копию финансово-лицевого счета, карточки учета собственника жилого помещения, справки и иные документы на бумажном носителе.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.6.5. Получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органами в срок, не превышающий одного рабочего дня после

завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использования средств ЕПГУ.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- а) уведомление о записи на прием в орган или многофункциональный центр;
- б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;
- г) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- д) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- е) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- з) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.6.6. Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги с использованием РПГУ, при условии возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

3.1.7. Порядок административных действий в случае предоставления муниципальной услуги в МФЦ:

1) Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещении МФЦ.

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляется с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, прокат видеороликов, обеспечение доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет).

2) Прием от заявителя запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В МФЦ за предоставлением муниципальной услуги заявитель обращается лично, через законного представителя или доверенное лицо.

Административное действие по приему от заявителя запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, включает в себя:

- установление личности заявителя (законного представителя или доверенного лица заявителя), а также проверку документа, подтверждающего полномочия законного представителя или доверенного лица (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);
- проверку комплектности представленных документов (при наличии);
- регистрацию заявления в автоматизированной информационной системе МФЦ;

- вручение расписки о получении заявления и документов (при наличии).

3) Передача документов из МФЦ в МУП «ИРКЦ». Передача документов из МФЦ осуществляется посредством их доставки на бумажном носителе курьером МФЦ, либо почтовым отправлением и/или при наличии технической возможности в электронном виде.

4) Направление результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ. Должностное лицо МУП «ИРКЦ», ответственное за выдачу документов, обеспечивает направление в МФЦ результата муниципальной услуги не позднее одного рабочего дня, предшествующего дню истечения срока ее предоставления, посредством передачи документа на бумажном носителе курьеру МФЦ, либо почтовым отправлением и/или при технической возможности в электронном виде.

5) Специалист МФЦ вносит информацию о поступлении результата муниципальной услуги в автоматизированную информационную систему МФЦ и информирует заявителя о возможности получения результата муниципальной услуги.

Специалист МФЦ выдает результат оказания муниципальной услуги заявителю в момент обращения заявителя в МФЦ за его получением.

3.1.8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется специалистом МУП «ИРКЦ» в форме письменного сообщения на официальном бланке МУП «ИРКЦ» с указанием исполнителя в левом нижнем углу бланка и подписывается директором МУП «ИРКЦ».

В ответе указываются:

1) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) адреса, имена, отчества, фамилии граждан, которым отказано в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса, имена, отчества, фамилии их представителей;

3) причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, с указанием норм (пунктов, статей) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения;

4) слова «Отказ может быть обжалован в судебном порядке».

Специалист МУП «ИРКЦ» готовит заключение об отказе к отправке почтой и передает его в порядке делопроизводства для отправки. Сообщение об отказе должно быть подписано и отправлено гражданам и их представителям не позднее чем через 5 дней после окончания установленного срока предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МУП «ИРКЦ» положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги,

осуществляется должностными лицами МУП «ИРКЦ», в чьем подчинении находятся паспортисты и кассиры МУП «ИРКЦ». Общее руководство за системой контроля осуществляет директор МУП «ИРКЦ».

4.2. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалистов МУП «ИРКЦ».

Основными задачами системы контроля является:

- обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- предупреждение не предоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам;
- систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрения качественной работы специалистов МУП «ИРКЦ».

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля сроков исполнения настоящего административного регламента;
- проверку хода и качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУП «ИРКЦ».

4.3. Ответственность сотрудников МУП «ИРКЦ», ответственных за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники МУП «ИРКЦ», предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение на имя первого заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству с просьбой о проведении внеплановой проверки соблюдения исполнения положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в

случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области, Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ», нормативных правовых актов Междуреченского городского округа, настоящего административного регламента, должностное лицо МУП «ИРКЦ» привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по заявлению решения и действия (бездействие) специалистов МУП «ИРКЦ», ответственных за принятие решения, в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее – досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МУП «ИРКЦ» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов, непредусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа;
- отказа МУП «ИРКЦ», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Гражданин (заявитель) имеет право обратиться с жалобой в МУП «ИРКЦ» на решение и действие (бездействие) должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги. В случае если обжалуются решения руководителя МУП «ИРКЦ», жалоба подается в администрацию Междуреченского городского округа на имя заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

- требования о признании незаконными действий (бездействия);

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

Рассмотрение жалобы может быть оставлено без ответа в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также в адрес членов его семьи;

- не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если текст жалобы не поддается прочтению.

5.8. Результат рассмотрения жалобы и порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы первый заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, директор МУП «ИРКЦ» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Заявителю (представителю заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет (www.mrech.ru), на федеральном и региональном порталах;

- по телефонам, указанным в пункте 1.6.1. настоящего административного регламента;

- при непосредственном общении со специалистами МУП «ИРКЦ».

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде).

Директор МКУ «УР ЖКК»

Е.А. Соловьев

Блок-схема
административного регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки
из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения,
справок и иных документов)»

Муниципальное унитарное предприятие
«Информационный расчетно-кассовый центр»

Заявитель

Прием и регистрация заявления должностным лицом муниципального унитарного предприятия «Информационный расчетно-кассовый центр» (10, минут, 1 рабочий день для копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги)

Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги (10 минут, в течение 7 рабочих дней для копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги)

Предоставление документа заявителю (10 минут, в течение 2 рабочих дней для копии финансово-лицевого счета по задолженности за содержание жилья и коммунальные услуги)

Директору МУП «ИРКЦ»

от _____

(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____

телефон для связи: _____

**Форма заявления
о выдаче документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из
домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения,
справок и иных документов)**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о _____

К заявлению прилагаются следующие документы: _____

Дата «__» _____ 20__ год Подпись _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«СОГЛАСОВАНИЕ ПОДНАЙМА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ,
ПРЕДОСТАВЛЕННОГО ПО ДОГОВОРУ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»**

1. Общие положения

1.1. Цели и предмет регулирования.

1.1.1. Настоящий административный регламент «Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент «Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма» размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www/mrech.ru/>.

1.3. Административный регламент утверждается постановлением администрации Междуреченского городского округа.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» за информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – МКУ «УР ЖКК»).

1.6. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о местах нахождения и графике работы (способы получения информации о местах нахождения и графиках работы) Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса», муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»:

- Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса»:

Почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, ул. Кузнецкая, дом 31, муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса».

График работы МКУ «УР ЖКК»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-08-47, 2-50-18, 2-56-56 (факс).

Адрес официального сайта: URGKK.ru

Адрес электронной почты МКУ «УР ЖКК»: URGKK@yandex.ru.

Администрация Междуреченского городского округа расположена по адресу: пр. Строителей, 20А. Почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. Строителей, дом 18.

Адрес официального сайта администрации Междуреченского городского округа: <http://www.mrech.ru/>.

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее МФЦ), адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5.

График работы: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.30 до 19.00 (без перерыва), в четверг с 8.30 до 20.00 (без перерыва), суббота с 8.30 до 17.30 (без перерыва).

Информация о месте нахождения МКУ «УР ЖКК», МФЦ может быть получена:

5) по справочному телефону МКУ «УР ЖКК» 8(38475) 2-56-56;

6) по справочному телефону МФЦ 8(38475) 6-41-00, 6-42-49;

7) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»):

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа www.mrech.ru;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»: URGKK.ru;

- на официальном сайте МФЦ www.mfc.ru;

- Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

1.6.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

1) в сети «Интернет»:

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»;

- на официальном сайте МФЦ;

- на Едином портале;

2) у сотрудников МКУ «УР ЖКК»;

3) у специалистов МФЦ;

- 4) на информационных стендах в помещениях МКУ «УР ЖКК», МФЦ;
- 5) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;
- 6) в печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

1.6.2.1. На официальных сайтах в сети «Интернет» подлежит размещению следующая информация:

1) в отношении органа, предоставляющего муниципальную услугу и исполнителя услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) в отношении МФЦ: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя организации;

3) административный регламент с приложениями;

4) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

5) порядок и способы подачи заявления;

6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9) порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6.2.2. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников МКУ «УР ЖКК» или специалистов МФЦ.

Информация в МФЦ предоставляется при личном обращении в часы приема либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МКУ «УР ЖКК», или специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела МКУ «УР ЖКК» или МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.6.2.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы МКУ «УР ЖКК», адреса электронной почты и официального сайта, сведения о местоположении, графике работы МФЦ, адрес регионального портала <http://www.gosuslugi.kemobl.ru>, и адрес федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);

- образец заявления (приложение № 2 к административному регламенту);

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в административное здание МКУ «УР ЖКК», в вестибюле 1 этажа.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МКУ «УР ЖКК», ответственными за выполнение конкретного действия согласно настоящему административному регламенту (далее – должностные лица), а также сотрудниками муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее – МФЦ).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в МКУ «УР ЖКК», либо в «МФЦ».

2.2.1. Должностные лица МКУ «УР ЖКК» а также сотрудники МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МКУ «УР ЖКК» ;

- о справочных номерах телефонов МКУ «УР ЖКК»;

- об адресе официального сайта МКУ «УР ЖКК»;

- об адресе электронной почты МКУ «УР ЖКК» ;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;

- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с первого по шестой настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.2.1. пункта 2.2 административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на региональном портале <http://gosuslugi.kemobl.ru>, федеральном портале [//www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещенных в административном здании МКУ «УРЖКК».

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Продолжительность телефонного разговора составляет не более 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце устного консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на обращение подписывается директором МКУ «УР

ЖКК». Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 10 дней (со дня принятия всех необходимых документов) и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя- 1 день,
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – 7 дней,
- регистрация и направление заявителю согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма - 2 дня.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 14.05.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);

постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.11.2012 № 2360-п «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, представляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

Уставом МКУ «УР ЖКК»;

иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в части предоставления муниципальных услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги, составленного в соответствии с Приложением № 2 к административному регламенту.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорта нанимателя и поднанимателя;
- документ, подтверждающий право пользования нанимателя жилым помещением (договор социального найма, ордер, решение суда о признании права пользования жилым помещением). Все документы прилагаются в подлинниках и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.
- согласие в письменной форме всех совместно проживающих с нанимателем совершеннолетних членов его семьи.
- подписанный сторонами договор поднайма жилого помещения.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www.mrech.ru/>, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на Едином портале www.gosuslugi.ru.

В заявлении в обязательном порядке должны содержаться фамилия, имя, отчество заявителя или его законного представителя, адрес регистрации по месту жительства, паспортные данные, адрес по которому необходимо направить ответ, собственноручная подпись субъекта персональных данных или его законного представителя и номер телефона (при наличии). Заявление подается в двух экземплярах (один экземпляр возвращается заявителю с указанием даты принятия заявления и приложенных к нему документов).

Все документы, прилагаемые к заявлению, предоставляются в подлинниках (для сверки) и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются гражданину специалистом, принимающим документы.

При получении согласования договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы МКУ «УР ЖКК», указанным в подпункте 1.6.1 пункта 1 настоящего регламента.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Основания для отказа в приеме заявлений граждан отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа находятся в распоряжении органа

местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления Междуреченского городского округа организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, указанных в подпункте 2.6. пункта 2 настоящего регламента;

- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

Если заявитель не представил документы, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов и предлагает повторно обратиться, собрав необходимые документы, указанные в перечне документов в подпункте 2.6.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «УР ЖКК» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУ «УР ЖКК». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди: при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет также 15 минут.

2.11. Заявление о предоставлении услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления в МКУ «УР ЖКК».

2.12. Требования к местам исполнения муниципальной услуги: Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов), исходя из фактической возможности для их размещения. Для парковки специализированных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее десяти процентов мест, но не менее одного парковочного места.

Вход в здание оборудуется информационной вывеской с указанием наименования учреждения.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативно-правовых актах по вопросам исполнения услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с подпунктом 2.7. пункта 2 настоящего административного регламента;
- адреса, телефоны и время приема специалистов МКУ «УР ЖКК», непосредственно исполняющих муниципальную услугу и МФЦ.

- часы приема специалистов, в соответствии с подпунктом 1.6.1. пункта 1 настоящего административного регламента.

Места для ожидания представления или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.1. Доступность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости секретарь (специалист), осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;
- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;
- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом.

По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники МКУ «УР ЖКК» предпринимает следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и даёт консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Для инвалидов должно быть обеспечено:

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, входа и выхода из здания, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории здания;

- надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительным

власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей.

Вторичные критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных абзацем 2.2.2 подпункта 2.2. пункта 2 административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МКУ «УР ЖКК» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

2.14.1. МКУ «УР ЖКК» обеспечивает информирование граждан о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление услуги осуществляется МКУ «УР ЖКК».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

- прием и регистрация заявления - максимальный срок исполнения 1 рабочий день;
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги, включает в себя:
- проверку наличия документов, необходимых для получения муниципальной услуги. По итогам проверки наличия документов, в случае необходимости, формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги, с получением ответа на межведомственный запрос;
- осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги – максимальный срок исполнения 7 рабочих дней;
- регистрация и направление заявителю согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма - 2 рабочих дня.

Блок-схема осуществления административных процедур приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.1.1. Приём и регистрация заявления.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу либо направление заявления установленной формы и приложением комплекта документов, указанных в подпункте 2.6. пункта 2 настоящего регламента, в электронном виде через региональный и федеральный порталы, либо обращение заявителя в МФЦ.

Прием заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «УР ЖКК» согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует в этот же день заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

Должностное лицо проверяет полномочия заявителя, проверяет наличие необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ помогает заявителю заполнить заявление.

Специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально заверенные) друг с другом и ставит об этом отметку.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалисты МКУ «УР ЖКК», специалисты МФЦ уведомляют заявителя о наличии таких фактов, объясняют заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагают принять меры по их устранению.

При готовности граждан и их представителей представить исправленные или недостающие документы, внести требуемые исправления специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ информирует о времени и способе предоставления (исправления) документов.

Датой приема заявления считается дата подачи заявления с комплектом необходимых документов.

Заявление, переданное из МФЦ, регистрируется в день его поступления в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ) возвращает Заявителю документы, подлежащие возврату и второй экземпляр заявления.

При поступлении заявления по почте оно регистрируется в порядке делопроизводства.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов заявителя, предоставленных заявителем документов и регистрация заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – в день поступления заявления.

3.1.2. Рассмотрение заявление и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение и регистрации заявления. Должностное лицо МКУ «УР ЖКК» осуществляет проверку приложенных к заявлению документов. По итогу проверки наличия документов, при необходимости, с целью получения документов (их копий или сведений, содержащихся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги должностное лицо, специалист МКУ «УР ЖКК» подготавливает и направляет межведомственный запрос. Если указанные документы находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Специалист МКУ «УР ЖКК» получает в рамках СМЭВ документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, такими документами могут быть:

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости (в отношении жилых помещений, имеющих у гражданина и членов его семьи);

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист МКУ «УР ЖКК», ответственный за рассмотрение пакета документов.

3.1.2.1. Осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Специалист МКУ «УР ЖКК» организует работу по проверке сведений, содержащихся в документах, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества, адреса места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При получении документов заявителя, должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления устанавливает возможно ли согласовать представленный договор поднайма жилого помещения.

Должностное лицо подготавливает заключение для директора МКУ «УР ЖКК» о возможности согласования представленного договора поднайма жилого помещения.

Результатом административной процедуры является оформление и подписание директором МКУ «УР ЖКК» представленного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

3.1.3. Регистрация и направление заявителю согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма.

Основанием для начала данного административного действия является подписание директором МКУ «УР ЖКК» представленного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма.

Должностное лицо МКУ «УР ЖКК», ответственное за регистрацию документов, регистрирует договор в журнале регистрации.

Направление согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию документов, посредством направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявителю согласованного договора поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется специалистом МКУ «УР ЖКК» в форме письменного сообщения на официальном бланке МКУ «УР ЖКК» с указанием исполнителя в левом нижнем углу бланка и подписывается директором МКУ «УР ЖКК».

В ответе указываются:

1) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) адреса, имена, отчества, фамилии граждан, которым отказано в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса, имена, отчества, фамилии их представителей;

3) причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, с указанием норм (пунктов, статей) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения;

4) слова «Отказ может быть обжалован в судебном порядке».

Специалист МКУ «УР ЖКК» готовит заключение об отказе к отправке почтой и передает его в порядке делопроизводства для отправки. Сообщение об отказе должно быть подписано и отправлено гражданам и их представителям не позднее чем через 5 дней после окончания установленного срока предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МКУ «УР ЖКК» положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МКУ «УР ЖКК». Общее руководство за системой контроля осуществляет директор МКУ «УР ЖКК».

4.2. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалистов МКУ «УР ЖКК».

Основными задачами системы контроля является:

- обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- предупреждение не предоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам;
- систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрения качественной работы специалистов МКУ «УР ЖКК».

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля сроков исполнения настоящего административного регламента;
- проверку хода и качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «УР ЖКК».

4.3. Ответственность сотрудников МКУ «УР ЖКК», ответственных за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники МКУ «УР ЖКК», предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение на имя первого заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству с просьбой о проведении внеплановой проверки соблюдения исполнения положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области, Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ», нормативных правовых актов Междуреченского городского округа, настоящего административного регламента, должностное лицо МКУ «УР ЖКК» привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по заявлению решения и действия (бездействие) специалистов МКУ «УР ЖКК», ответственных за принятие решения, в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее – досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МКУ «УР ЖКК» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов, непредусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа;
- отказа МКУ «УР ЖКК», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной

услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Гражданин (заявитель) имеет право обратиться с жалобой в МКУ «УР ЖКК» на решение и действие (бездействие) должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги. В случае если обжалуются решения руководителя МКУ «УР ЖКК», жалоба подается в администрацию Междуреченского городского округа на имя заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действий (бездействия);
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

Рассмотрение жалобы может быть оставлено без ответа в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также в адрес членов его семьи;
- не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если текст жалобы не поддается прочтению.

5.8. Результат рассмотрения жалобы и порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы первый заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, директор МКУ «УР ЖКК» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Заявителю (представителю заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет (www.mrech.ru), на федеральном и региональном порталах;

- по телефонам, указанным в пункте 1.6.1. настоящего административного регламента;

- при непосредственном общении со специалистами МКУ «УР ЖКК».

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде).

Директор МКУ «УР ЖКК»

Е.А. Соловьев

Блок-схема
административного регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Согласование поднайма жилого помещения, предоставленного
по договору социального найма»

Муниципальное казенное учреждение
«Управление развития жилищно-коммунального комплекса»

Заявитель

Прием и регистрация заявления должностным лицом
Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-
коммунального комплекса» (1 рабочий день)

Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления
муниципальной услуги
(в течение 7 рабочих дней)

Предоставление договора поднайма жилого помещения,
предоставленного по договору социального найма заявителю
(в течение 2 рабочих дней)

Директору МКУ «УР ЖКК»

от _____

(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____

телефон для связи: _____

**Форма заявления
о согласовании договора поднайма жилого помещения,
предоставленного по договору социального найма**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу согласовать договор поднайма жилого помещения, предоставленного по договору социального найма и расположенного по адресу:

г.Междуреченск _____

К заявлению прилагаются следующие документы: _____

Дата «__» _____ 20__ год Подпись _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«СОГЛАСОВАНИЕ ОБМЕНА ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ,
ПРЕДОСТАВЛЕННЫМИ ПО ДОГОВОРАМ СОЦИАЛЬНОГО
НАЙМА»**

1. Общие положения

1.1. Цели и предмет регулирования.

1.1.1. Настоящий административный регламент «Согласование обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Согласование обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент «Согласование обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www/mrech.ru/>.

1.3. Административный регламент утверждается постановлением администрации Междуреченского городского округа.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» за информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – МКУ «УР ЖКК»).

1.6. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о местах нахождения и графике работы (способы получения информации о местах нахождения и графиках работы) Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса», муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»:

- Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса»:

Почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, ул. Кузнецкая, дом 31, муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса».

График работы МКУ «УР ЖКК»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-08-47, 2-50-18, 2-56-56 (факс).

Адрес официального сайта: URGKK.ru

Адрес электронной почты МКУ «УР ЖКК»: URGKK@yandex.ru.

Администрация Междуреченского городского округа расположена по адресу: пр. Строителей, 20А. Почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. Строителей, дом 18.

Адрес официального сайта администрации Междуреченского городского округа: <http://www.mrech.ru/>.

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее МФЦ), адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5.

График работы: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.30 до 19.00 (без перерыва), в четверг с 8.30 до 20.00 (без перерыва), суббота с 8.30 до 17.30 (без перерыва).

Информация о месте нахождения МКУ «УР ЖКК», МФЦ может быть получена:

8) по справочному телефону МКУ «УР ЖКК» 8(38475) 2-56-56;

9) по справочному телефону МФЦ 8(38475) 6-41-00, 6-42-49;

10) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»):

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа www.mrech.ru;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»: URGKK.ru;

- на официальном сайте МФЦ www.mfc.ru;

- Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

1.6.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

1) в сети «Интернет»:

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»;

- на официальном сайте МФЦ;

- на Едином портале;

- 2) у сотрудников МКУ «УР ЖКК»;
- 3) у специалистов МФЦ;
- 4) на информационных стендах в помещениях МКУ «УР ЖКК», МФЦ;
- 5) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;
- 6) в печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

1.6.2.1. На официальных сайтах в сети «Интернет» подлежит размещению следующая информация:

1) в отношении органа, предоставляющего муниципальную услугу и исполнителя услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) в отношении МФЦ: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя организации;

3) административный регламент с приложениями;

4) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

5) порядок и способы подачи заявления;

6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9) порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6.2.2. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников МКУ «УР ЖКК» или специалистов МФЦ.

Информация в МФЦ предоставляется при личном обращении в часы приема либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МКУ «УР ЖКК», или специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела МКУ «УР ЖКК» или МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.6.2.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы МКУ «УР ЖКК», адреса электронной почты и официального сайта, сведения о местоположении, графике работы МФЦ, адрес регионального портала <http://www.gosuslugi.kemobl.ru>, и адрес федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;
- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- образец заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в административное здание МКУ «УР ЖКК», в вестибюле 1 этажа.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Согласование обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется: должностными лицами МКУ «УР ЖКК», ответственными за выполнение конкретного действия согласно настоящему административному регламенту (далее – должностные лица), а также сотрудниками муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее – МФЦ).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в МКУ «УР ЖКК», либо в «МФЦ».

2.2.1. Должностные лица МКУ «УР ЖКК» а также сотрудники МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МКУ «УР ЖКК»;
- о справочных номерах телефонов МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе официального сайта МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе электронной почты МКУ «УР ЖКК» ;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с первого по шестой настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.2.1. пункта 2.2 административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на региональном портале <http://gosuslugi.kemobl.ru>, федеральном портале [//www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещенных в административном здании МКУ «УРЖКК».

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Продолжительность телефонного разговора составляет не более 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце устного консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление.

Письменный ответ на обращение подписывается директором МКУ «УР ЖКК». Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителем согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 10 дней (со дня принятия всех необходимых документов) и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя- 1 день,
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – 7 дней,
- регистрация и направление заявителю согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма - 2 дня.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;
Гражданским кодексом Российской Федерации;
Жилищным кодексом Российской Федерации;
Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 14.05.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);
Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
Постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.11.2012 № 2360-п «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, представляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих»;
Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

Уставом МКУ «УР ЖКК»;

иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в части предоставления муниципальных услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги, составленного в соответствии с Приложением № 2 к административному регламенту.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорта нанимателей;
- документы, подтверждающие право пользования нанимателями жилым помещением (договор социального найма, ордер, решение суда о признании права пользования жилым помещением). Все документы прилагаются в подлинниках и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.
- согласие в письменной форме всех совместно проживающих с нанимателем совершеннолетних членов его семьи.
- подписанный сторонами договор обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www.mrech.ru/>, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на Едином портале www.gosuslugi.ru.

В заявлении в обязательном порядке должны содержаться фамилия, имя, отчество заявителя или его законного представителя, адрес регистрации по месту жительства, паспортные данные, адрес по которому необходимо направить ответ, собственноручная подпись субъекта персональных данных или его законного представителя и номер телефона (при наличии). Заявление подается в двух экземплярах (один экземпляр возвращается заявителю с указанием даты принятия заявления и приложенных к нему документов).

Все документы, прилагаемые к заявлению, предоставляются в подлинниках (для сверки) и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются гражданину специалистом, принимающим документы.

При получении согласования договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы МКУ «УР ЖКК», указанным в подпункте 1.6.1 пункта 1 настоящего регламента.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Основания для отказа в приеме заявлений граждан отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа находятся в распоряжении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления Междуреченского городского округа организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, указанных в подпункте 2.6. пункта 2 настоящего регламента;
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;
- несоответствие договора обмена жилыми помещениями требованиям законодательства РФ;
- к нанимателю обмениваемого жилого помещения предъявлен иск о расторжении или об изменении договора социального найма жилого помещения;
- право пользования обмениваемым жилым помещением оспаривается в судебном порядке;
- обмениваемое жилое помещение признано в установленном порядке непригодным для проживания;
- принято решение о сносе соответствующего дома или его переоборудовании для использования в других целях;
- принято решение о капитальном ремонте соответствующего дома с переустройством и (или) перепланировкой жилых помещений в этом доме;

- в результате обмена в коммунальную квартиру вселяется гражданин, страдающий одной из тяжелых форм хронических заболеваний, указанных в перечне соответствующих заболеваний установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Если заявитель не представил документы, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов и предлагает повторно обратиться, собрав необходимые документы, указанные в перечне документов в подпункте 2.6.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «УР ЖКК» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУ «УР ЖКК». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди: при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет также 15 минут.

2.11. Заявление о предоставлении услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления в МКУ «УР ЖКК».

2.12. Требования к местам исполнения муниципальной услуги: Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов), исходя из фактической возможности для их размещения. Для парковки

специализированных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее десяти процентов мест, но не менее одного парковочного места.

Вход в здание оборудуется информационной вывеской с указанием наименования учреждения.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативно-правовых актах по вопросам исполнения услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с подпунктом 2.6. пункта 2 настоящего административного регламента;
- адреса, телефоны и время приема специалистов МКУ «УР ЖКК», непосредственно исполняющих муниципальную услугу и МФЦ.
- часы приема специалистов, в соответствии с подпунктом 1.6.1. пункта 1 настоящего административного регламента.

Места для ожидания представления или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.1. Доступность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости секретарь (специалист), осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;
- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;
- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом.

По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК». Работник МКУ «УР ЖКК» незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники МКУ «УР ЖКК» предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и даёт консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Для инвалидов должно быть обеспечено:

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, входа и выхода из здания, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории здания;

- надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание 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;

- оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей.

Вторичные критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных абзацем 2.2.2 подпункта 2.2. пункта 2 административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МКУ «УР ЖКК» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

2.14.1. МКУ «УР ЖКК» обеспечивает информирование граждан о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление услуги осуществляется МКУ «УР ЖКК».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

- прием и регистрация заявления - максимальный срок исполнения 1 рабочий день;
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги, включает в себя:
 - проверку наличия документов, необходимых для получения муниципальной услуги. По итогам проверки наличия документов, в случае необходимости, формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги, с получением ответа на межведомственный запрос;
 - осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;
 - принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги – максимальный срок исполнения 7 рабочих дней;
 - регистрация и направление заявителю согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма - 2 рабочих дня.

Блок-схема осуществления административных процедур приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.1.1. Приём и регистрация заявления.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу либо направление заявления установленной формы и приложением комплекта документов,

указанных в подпункте 2.6. пункта 2 настоящего регламента, в электронном виде через региональный и федеральный порталы, либо обращение заявителя в МФЦ.

Прием заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «УР ЖКК» согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует в этот же день заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

Должностное лицо проверяет полномочия заявителя, проверяет наличие необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ помогает заявителю заполнить заявление.

Специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально заверенные) друг с другом и ставит об этом отметку.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалисты МКУ «УР ЖКК», специалисты МФЦ уведомляют заявителя о наличии таких фактов, объясняют заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагают принять меры по их устранению.

При готовности граждан и их представителей представить исправленные или недостающие документы, внести требуемые исправления специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ информирует о времени и способе предоставления (исправления) документов.

Датой приема заявления считается дата подачи заявления с комплектом необходимых документов.

Заявление, переданное из МФЦ, регистрируется в день его поступления в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ) возвращает Заявителю документы, подлежащие возврату и второй экземпляр заявления.

При поступлении заявления по почте оно регистрируется в порядке делопроизводства.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов заявителя, предоставленных заявителем документов и регистрация заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – в день поступления заявления.

3.1.2. Рассмотрение заявление и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение и регистрации заявления. Должностное лицо МКУ «УР ЖКК» осуществляет проверку приложенных к заявлению документов. По итогу проверки наличия документов, при необходимости, с целью получения документов (их копий или сведений, содержащихся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги должностное лицо, специалист МКУ «УР ЖКК» подготавливает и направляет межведомственный запрос. Если указанные документы находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Специалист МКУ «УР ЖКК» получает в рамках СМЭВ документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, такими документами могут быть:

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости (в отношении жилых помещений, имеющих у гражданина и членов его семьи);

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист МКУ «УР ЖКК», ответственный за рассмотрение пакета документов.

3.1.2.1. Осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Специалист МКУ «УР ЖКК» организует работу по проверке сведений, содержащихся в документах и в течение 7 рабочих дней со дня регистрации поступившего заявления, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества, адреса места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При получении документов заявителя, должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления устанавливает возможно ли согласовать представленный договор обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма. жилого помещения.

Должностное лицо подготавливает заключение для директора МКУ «УР ЖКК» о возможности согласования представленного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Результатом административной процедуры является оформление и подписание директором МКУ «УР ЖКК» представленного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

3.1.3. Регистрация и направление заявителю согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Основанием для начала данного административного действия является подписание директором МКУ «УР ЖКК» представленного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Должностное лицо МКУ «УР ЖКК», ответственное за регистрацию документов, регистрирует договор в журнале регистрации.

Направление согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию документов, посредством направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявителю согласованного договора обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется специалистом МКУ «УР ЖКК» в форме письменного сообщения на официальном бланке МКУ «УР ЖКК» с указанием исполнителя в левом нижнем углу бланка и подписывается директором МКУ «УР ЖКК».

В ответе указываются:

1) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) адреса, имена, отчества, фамилии граждан, которым отказано в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса, имена, отчества, фамилии их представителей;

3) причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, с указанием норм (пунктов, статей) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения;

4) слова «Отказ может быть обжалован в судебном порядке».

Специалист МКУ «УР ЖКК» готовит заключение об отказе к отправке почтой и передает его в порядке делопроизводства для отправки. Сообщение об отказе должно быть подписано и отправлено гражданам и их

представителям не позднее чем через 5 дней после окончания установленного срока предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МКУ «УР ЖКК» положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МКУ «УР ЖКК». Общее руководство за системой контроля осуществляет директор МКУ «УР ЖКК».

4.2. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалистов МКУ «УР ЖКК».

Основными задачами системы контроля является:

- обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- предупреждение не предоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам;
- систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрения качественной работы специалистов МКУ «УР ЖКК».

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля сроков исполнения настоящего административного регламента;
- проверку хода и качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «УР ЖКК».

4.3. Ответственность сотрудников МКУ «УР ЖКК», ответственных за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники МКУ «УР ЖКК», предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение на имя первого заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству с просьбой о проведении внеплановой проверки соблюдения исполнения положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области, Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ», нормативных правовых актов Междуреченского городского округа, настоящего административного регламента, должностное лицо МКУ «УР ЖКК» привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по заявлению решения и действия (бездействие) специалистов МКУ «УР ЖКК», ответственных за принятие решения, в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее – досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МКУ «УР ЖКК» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов, непредусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа;
- отказа МКУ «УР ЖКК», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Гражданин (заявитель) имеет право обратиться с жалобой в МКУ «УР ЖКК» на решение и действие (бездействие) должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги. В случае если обжалуются решения руководителя МКУ «УР ЖКК», жалоба подается в администрацию Междуреченского городского округа на имя

заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие

(бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действий (бездействия);
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

Рассмотрение жалобы может быть оставлено без ответа в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также в адрес членов его семьи;
- не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если текст жалобы не поддается прочтению.

5.8. Результат рассмотрения жалобы и порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы первый заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, директор МКУ «УР ЖКК» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Заявителю (представителю заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет (www.mrech.ru), на федеральном и региональном порталах;

- по телефонам, указанным в пункте 1.6.1. настоящего административного регламента;

- при непосредственном общении со специалистами МКУ «УР ЖКК».

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде).

Директор МКУ «УР ЖКК»

Е.А. Соловьев

Блок-схема
административного регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Согласование обмена жилыми помещениями,
предоставленными по договорам социального найма»

Муниципальное казенное учреждение
«Управление развития жилищно- коммунального комплекса»

Заявитель

Прием и регистрация заявления должностным лицом
Муниципального казенного учреждения
«Управление развития жилищно- коммунального комплекса»
(1 рабочий день)

Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления
муниципальной услуги
(в течение 7 рабочих дней)

Предоставление договора обмена жилыми помещениями,
предоставленными по договорам социального найма заявителю
(в течение 2 рабочих дней)

Директору МКУ «УР ЖКК»

от _____
(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____
телефон для связи: _____

от _____
(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____
телефон для связи: _____

**Форма заявления
о согласовании договора обмена жилыми помещениями,
предоставленными по договорам социального найма**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Просим согласовать договор обмена жилыми помещениями,
предоставленными по договорам социального найма и расположенных по
адресам: г. Междуреченск

К заявлению прилагаются следующие документы: _____

Дата «__» _____ 20__ год

Подпись _____

Дата «__» _____ 20__ год

Подпись _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«СОГЛАСОВАНИЕ ВСЕЛЕНИЯ (РЕГИСТРАЦИИ) В ЗАНИМАЕМОЕ
НАНИМАТЕЛЕМ ПО ДОГОВОРУ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА ЖИЛОМ
ПОМЕЩЕНИИ, ДРУГИХ ГРАЖДАН В КАЧЕСТВЕ ЧЛЕНОВ ЕГО
СЕМЬИ»**

1. Общие положения

1.1. Цели и предмет регулирования.

1.1.1. Настоящий административный регламент «Согласование вселения (регистрации) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение, других граждан в качестве членов его семьи» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Согласование вселения (регистрации) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение, других граждан в качестве членов его семьи» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент «Согласование вселения (регистрации) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение, других граждан в качестве членов его семьи» размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www/mrech.ru/>.

1.3. Административный регламент утверждается постановлением администрации Междуреченского городского округа.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» за информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Управление развития жилищно-коммунального комплекса» (далее – МКУ «УР ЖКК»), первичный прием заявления и документов осуществляется специалистами муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» .

1.6. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о местах нахождения и графике работы (способы получения информации о местах нахождения и графиках работы) Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса», муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»:

- Муниципального казенного учреждения «Управление развития жилищно-коммунального комплекса»:

Почтовый адрес: 652877, г.Междуреченск, ул. Кузнецкая, дом 31, муниципальное казенное учреждение «Управление развития жилищно-коммунального комплекса».

График работы МКУ «УР ЖКК»:

понедельник – четверг – 08-00 – 17-00.

пятница – 08-00 – 16-00.

Обед с 12-00 до 13-00.

Телефоны для справок: (8475) 2-08-47, 2-50-18, 2-56-56 (факс).

Адрес официального сайта: URGKK.ru

Адрес электронной почты МКУ «УР ЖКК»: URGKK@yandex.ru.

Администрация Междуреченского городского округа расположена по адресу: пр. Строителей, 20А. Почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. Строителей, дом 18.

Адрес официального сайта администрации Междуреченского городского округа: <http://www.mrech.ru/>.

- Первичный прием документов осуществляется специалистами Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее МФЦ), адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5.

График работы: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.30 до 19.00 (без перерыва), в четверг с 8.30 до 20.00 (без перерыва), суббота с 8.30 до 17.30 (без перерыва).

Информация о месте нахождения МКУ «УР ЖКК», МФЦ может быть получена:

11) по справочному телефону МКУ «УР ЖКК» 8(38475) 2-56-56;

12) по справочному телефону МФЦ 8(38475) 6-41-00, 6-42-49;

13) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»):

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа www.mrech.ru;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»: URGKK.ru;

- на официальном сайте МФЦ www.mfc.ru;

- Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

1.6.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

1) в сети «Интернет»:

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа;

- на официальном сайте МКУ «УР ЖКК»;

- на официальном сайте МФЦ;

- на Едином портале;

2) у специалистов МФЦ;

3) на информационных стендах в помещениях МКУ «УР ЖКК», МФЦ;

4) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

б) в печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

1.6.2.1. На официальных сайтах в сети «Интернет» подлежит размещению следующая информация:

1) в отношении органа, предоставляющего муниципальную услугу и исполнителя услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) в отношении МФЦ: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя организации;

3) административный регламент с приложениями;

4) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

5) порядок и способы подачи заявления;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9) порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6.2.2. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников МКУ «УР ЖКК» или специалистов МФЦ.

Информация в МФЦ предоставляется при личном обращении в часы приема либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МКУ «УР ЖКК» или специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме

информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела МКУ «УР ЖКК» или МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.6.2.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы МКУ «УР ЖКК» и МФЦ, адреса электронной почты и официального сайта, сведения о местоположении, графике работы МФЦ, адрес регионального портала <http://www.gosuslugi.kemobl.ru>, и адрес федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;
- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- образец заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в административное здание МКУ «УР ЖКК», в вестибюле 1 этажа.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Согласование вселения (регистрации) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение, других граждан в качестве членов его семьи».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется: должностными лицами МКУ «УР ЖКК», ответственными за выполнение конкретного действия согласно настоящему административному регламенту (далее – должностные лица), а также сотрудниками муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» (далее – МФЦ).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в МКУ «УР ЖКК» либо в «МФЦ».

2.2.1. Должностные лица МКУ «УР ЖКК», а также сотрудники МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МКУ «УР ЖКК» ;
- о справочных номерах телефонов МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе официального сайта МКУ «УР ЖКК»;
- об адресе электронной почты МКУ «УР ЖКК» ;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с первого по шестой настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.2.1. пункта 2.2 административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на региональном портале <http://gosuslugi.kemobl.ru>, федеральном портале [//www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещенных в административном здании МКУ «УРЖКК».

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Продолжительность телефонного разговора составляет не более 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать

фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце устного консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на обращение подписывается директором МКУ «УР ЖКК». Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме N 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 3 дней (со дня принятия всех необходимых документов) и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов заявителя - 1 день,
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – 1 день,
- регистрация и направление заявителю согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме N 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации - 1 день.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 14.05.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);

Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

Постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.11.2012 № 2360-п «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, представляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

Уставом МКУ «УР ЖКК»;

иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в части предоставления муниципальных услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги, составленного в соответствии с Приложением № 2 к административному регламенту.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорта нанимателя и гражданина, который вселяется в жилое помещение в качестве члена семьи нанимателя;
- документы, подтверждающие право пользования нанимателем жилым помещением (договор социального найма, поднайма, ордер, решение суда о признании права пользования жилым помещением). Все документы прилагаются в подлинниках и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.
- согласие в письменной форме всех совместно проживающих с нанимателем совершеннолетних членов его семьи, в том числе временно отсутствующих.
- заявление о регистрации по месту жительства по форме N 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа <http://www.mrech.ru/>, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК» <http://urgkk.ru>, на Едином портале www.gosuslugi.ru.

В заявлении в обязательном порядке должны содержаться фамилия, имя, отчество заявителя или его законного представителя, адрес регистрации по месту жительства, паспортные данные, адрес по которому необходимо направить ответ, собственноручная подпись субъекта персональных данных или его законного представителя и номер телефона (при наличии). Заявление подается в двух экземплярах (один экземпляр возвращается заявителю с указанием даты принятия заявления и приложенных к нему документов).

Все документы, прилагаемые к заявлению, предоставляются в подлинниках (для сверки) и копиях. Сверка производится немедленно, после чего подлинники документов возвращаются гражданину специалистом, принимающим документы.

При получении согласования на вселение (регистрацию) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение других граждан в качестве членов семьи через представителя - предоставляется нотариально удостоверенная доверенность (или приравненная к ней доверенность, удостоверенная в соответствии законодательством РФ).

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом МФЦ, ведущим первичный прием заявления и документов.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы МКУ «УР ЖКК», указанным в подпункте 1.6.1 пункта 1 настоящего регламента.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом не допускается.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Основания для отказа в приеме заявлений граждан отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа находятся в распоряжении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления Междуреченского городского округа организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона

от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, указанных в подпункте 2.6 пункта 2 настоящего регламента;
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;
- после вселения (регистрации) в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение других граждан в качестве членов семьи общая площадь соответствующего жилого помещения на одного члена семьи составит менее учетной нормы.

Если заявитель не представил документы, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов и предлагает повторно обратиться, собрав необходимые документы, указанные в перечне документов в подпункте 2.6.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 1 дня со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «УР ЖКК» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУ «УР ЖКК». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди: при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет также 15 минут.

2.12. Заявление о предоставлении услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления в МКУ «УР ЖКК».

2.13. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:
Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов), исходя из фактической возможности для их размещения. Для парковки специализированных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее десяти процентов мест, но не менее одного парковочного места.

Вход в здание оборудуется информационной вывеской с указанием наименования учреждения.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативно-правовых актах по вопросам исполнения услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с подпунктом 2.6. пункта 2 настоящего административного регламента;
- адреса, телефоны и время приема специалистов МКУ «УР ЖКК», непосредственно исполняющих муниципальную услугу и МФЦ.
- часы приема специалистов, в соответствии с подпунктом 1.6.1. пункта 1 настоящего административного регламента.

Места для ожидания представления или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.13.1. Доступность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости секретарь

(специалист), осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники МКУ «УР ЖКК» или МФЦ предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;
- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;
- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК» или МФЦ. Работник МКУ «УР ЖКК» или МФЦ незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники МКУ «УР ЖКК» или МФЦ предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом.

По окончании предоставления муниципальной услуги специалист, осуществляющий прием, по телефонной связи вызывает работника МКУ «УР ЖКК» или МФЦ. Работник МКУ «УР ЖКК» или МФЦ незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники МКУ «УР ЖКК» или МФЦ предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и даёт

консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Для инвалидов должно быть обеспечено:

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, входа и выхода из здания, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории здания;

- надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание 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;

- оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей.

Вторичные критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных абзацем 2.2.2 подпункта 2.2. пункта 2 административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги

осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МКУ «УР ЖКК» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа, на официальном сайте МКУ «УР ЖКК», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

2.15.1. МКУ «УР ЖКК» обеспечивает информирование граждан о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление услуги осуществляется МКУ «УР ЖКК».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

- прием и регистрация заявления - максимальный срок исполнения 1 рабочий день;
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги – максимальный срок исполнения 1 рабочий день;
- регистрация и направление заявителю согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации – 1 рабочий день

Блок-схема осуществления административных процедур приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.1.1. Приём и регистрация заявления.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу либо направление заявления установленной формы и приложением комплекта документов, указанных в подпункте 2.6 пункта 2 настоящего регламента, в электронном виде через региональный и федеральный порталы, либо обращение заявителя в МФЦ.

Первичный прием заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МФЦ согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

Согласование заявления осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «УР ЖКК» согласно графику работы, указанным в подпункте 1.6.1. пункта 1 настоящего регламента.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует в этот же день заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

Должностное лицо проверяет полномочия заявителя, проверяет наличие необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ помогает заявителю заполнить заявление.

Специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально заверенные) друг с другом и ставит об этом отметку.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалисты МКУ «УР ЖКК», специалисты МФЦ уведомляют заявителя о наличии таких фактов, объясняют заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагают принять меры по их устранению.

При готовности граждан и их представителей представить исправленные или недостающие документы, внести требуемые исправления специалист МКУ «УР ЖКК», специалист МФЦ информирует о времени и способе предоставления (исправления) документов.

Датой приема заявления считается дата подачи заявления с комплектом необходимых документов в МФЦ.

Заявление, переданное из МФЦ, регистрируется в день его поступления в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ) возвращает Заявителю документы, подлежащие возврату и второй экземпляр заявления.

При поступлении заявления по почте оно регистрируется в порядке делопроизводства.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов заявителя, предоставленных заявителем документов и регистрация заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – в день поступления заявления.

3.1.2. Рассмотрение заявление и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение и регистрации заявления. Должностные лица МКУ «УР ЖКК» и МФЦ осуществляют проверку приложенных к заявлению документов. По итогу проверки наличия документов, при необходимости, с целью получения документов (их копий или сведений, содержащихся в них), необходимых для предоставления муниципальной услуги должностное лицо, специалист МКУ «УР ЖКК» подготавливает и направляет межведомственный запрос. Если указанные документы находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, такие документы запрашиваются органом, предоставляющим услугу, в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Специалист МКУ «УР ЖКК» получает в рамках СМЭВ документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, такими документами могут быть:

- выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости (в отношении жилых помещений, имеющих у гражданина и членов его семьи);

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист МКУ «УР ЖКК» и МФЦ, ответственный за рассмотрение пакета документов.

3.1.2.1. Осуществление необходимых экспертиз документов, предоставленных для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Специалисты МКУ «УР ЖКК» и МФЦ организует работу по проверке сведений, содержащихся в документах и в течение 1 рабочий дней со дня регистрации поступившего заявления, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества, адреса места жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При получении документов заявителя, должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления устанавливает возможно ли согласовать вселение в занимаемое нанимателем по договору социального найма жилое помещение других граждан в качестве членов семьи.

Результатом административной процедуры является подписание должностным лицом МКУ «УР ЖКК», ответственным за согласование заявления о вселении, заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

3.1.3. Регистрация и направление заявителю согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6».

Основанием для начала данного административного действия является подписание должностным лицом МКУ «УР ЖКК», ответственным за согласование заявления, заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

Должностное лицо, ответственное за согласование заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, согласовывает заявление при специалисте МФЦ, ответственном за первичный прием документов.

Направление согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации производится лично заявителю.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявителю согласованного заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6, являющемуся приложением к Административному регламенту предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 день.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде:

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;

2) подача запроса о муниципальной услуге и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении государственной или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги;

6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Для подачи в электронном виде заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителю необходимо заполнить заявление по утвержденной форме (приложение 2), отсканировать прилагаемые к нему документы, указанные в подпункте 2.6. пункта 2 настоящего регламента и направить посредством Единого портала www.gosuslugi.ru.

После регистрации заявления должностное лицо осуществляет проверку представленных документов.

В случае выявления оснований для отказа в приеме документов, должностное лицо уведомляет заявителя электронным письмом о получении заявления, а также указывает на имеющиеся недостатки и необходимость их устранения, до устранения недостатков заявление к рассмотрению не принимается.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, должностное лицо уведомляет заявителя электронным письмом о получении данного заявления, а также извещает о необходимости предоставления в течение трех рабочих дней документов на бумажном носителе.

При поступлении заявления и документов в электронном виде через региональный и федеральный порталы к заявлению прикрепляются скан-образцы документов в формате, исключающем возможность редактирования, либо заверенные электронно-цифровой подписью лица, подписавшего документ, уполномоченного органа, выдавшего документ, или электронной цифровой подписью нотариуса. Каждый отдельный документ должен быть загружен в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, направляемых для получения муниципальной услуги, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе.

При поступлении заявления и документов в электронном виде должностное лицо распечатывает полученные документы, фиксирует факт их получения в журнале регистрации и направляет заявителю в течение 15 минут подтверждение об их получении.

3.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется специалистом МКУ «УР ЖКК» в форме письменного сообщения на официальном бланке МКУ «УР ЖКК» с указанием исполнителя в левом нижнем углу бланка и подписывается директором МКУ «УР ЖКК».

В ответе указываются:

1) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) адреса, имена, отчества, фамилии граждан, которым отказано в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса, имена, отчества, фамилии их представителей;

3) причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, с указанием норм (пунктов, статей) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения;

4) слова «Отказ может быть обжалован в судебном порядке».

Специалист МКУ «УР ЖКК» готовит заключение об отказе к отправке почтой и передает его в порядке делопроизводства для отправки. Сообщение об отказе должно быть подписано и отправлено гражданам и их представителям не позднее чем через 5 дней после окончания установленного срока предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МКУ «УР ЖКК» положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МКУ «УР ЖКК». Общее руководство за системой контроля осуществляет директор МКУ «УР ЖКК».

4.2. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалистов МКУ «УР ЖКК».

Основными задачами системы контроля является:

- обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

- своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- предупреждение не предоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам;
- систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрения качественной работы специалистов МКУ «УР ЖКК».

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля сроков исполнения настоящего административного регламента;
- проверку хода и качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «УР ЖКК».

4.3. Ответственность сотрудников МКУ «УР ЖКК», ответственных за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники МКУ «УР ЖКК», предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение на имя первого заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству с просьбой о проведении внеплановой проверки соблюдения исполнения положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области, Устава муниципального образования

«Междуреченский городской округ», нормативных правовых актов Междуреченского городского округа, настоящего административного регламента, должностное лицо МКУ «УР ЖКК» привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по заявлению решения и действия (бездействие) специалистов МКУ «УР ЖКК», ответственных за принятие решения, в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее – досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МКУ «УР ЖКК» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов, непредусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа;
- отказа МКУ «УР ЖКК», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Гражданин (заявитель) имеет право обратиться с жалобой в МКУ «УР ЖКК» на решение и действие (бездействие) должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги. В случае если обжалуются решения руководителя МКУ «УР ЖКК», жалоба подается в администрацию Междуреченского городского округа на имя заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом,

предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действий (бездействия);
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

Рассмотрение жалобы может быть оставлено без ответа в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также в адрес членов его семьи;
- не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если текст жалобы не поддается прочтению.

5.8. Результат рассмотрения жалобы и порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы первый заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, директор МКУ «УР ЖКК» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Междуреченского городского округа, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Заявителю (представителю заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет (www.mrech.ru), на федеральном и региональном порталах;

- по телефонам, указанным в пункте 1.6.1. настоящего административного регламента;

- при непосредственном общении со специалистами МКУ «УР ЖКК».

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде).

Директор МКУ «УР ЖКК»

Е.А. Соловьев

Блок-схема
административного регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Согласование вселения (регистрации) в занимаемом
нанимателем по договору социального найма жилом помещении других
граждан в качестве членов семьи»

Муниципальное казенное учреждение
«Управление развития жилищно- коммунального комплекса»

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг в
муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»

Заявитель

Прием и регистрация заявления должностным лицом Муниципального
автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании
«Междуреченский городской округ» (1 рабочий день)

Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления
муниципальной услуги
(в течение 1 рабочего дня)

Согласование муниципальным казенным учреждением «Управление
развития жилищно-коммунального комплекса» МФЦ или заявителю
заявления о регистрации по месту жительства по форме № 6,
являющемуся приложением к Административному регламенту
предоставления Федеральной миграционной службой государственной
услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по
месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской
Федерации (в течение 1 рабочего дня)

Директору МКУ «УР ЖКК»

от _____

(ФИО заявителя)

проживающему(ей) по адресу: _____

телефон для связи: _____

**Форма заявления
о согласовании вселения (регистрации) в занимаемом нанимателем по
договору социального найма жилом помещении других граждан в
качестве членов семьи**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу согласовать вселение (регистрацию) в занимаемое мной по договору социального найма жилое помещение следующих граждан:

_____.

К заявлению прилагаются следующие документы: _____

Дата «__» _____ 20__ год Подпись _____