



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЩ НАЛШЫК КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫППЭ АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ НАЛЬЧИК ШАХАР ОКРУГУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ
МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

УНАФЭ №203

БЕГИМ №203

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №203

« 9 » февраля 2017 г.

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом городского округа Нальчик, утвержденным решением Нальчикского городского Совета местного самоуправления от 10 июля 2009 года №101, а также в целях обеспечения осуществления муниципальной услуги в сфере жилищных правоотношений на территории городского округа Нальчик Местная администрация городского округа Нальчик **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик».

2. Считать утратившим силу постановление Местной администрации городского округа Нальчик от 8 апреля 2015 года №656 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Нальчик» и на официальном сайте городского округа Нальчик.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы местной администрации городского округа Нальчик А.Ю.Тонконога.

Глава местной администрации
городского округа Нальчик

А.Алакаев

Утвержден
постановлением Местной администрации
городского округа Нальчик
от « 9 » февраля 2017г. №203

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об
очередности предоставления жилых помещений на условиях социального
найма на территории городского округа Нальчик»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий предоставления данной услуги.

1.2. Муниципальная услуга «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик» (далее по тексту – муниципальная услуга) предоставляется физическим и юридическим лицам, а также лицам, представляющим их интересы.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1 заявитель либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации для получения муниципальной услуги в жилищное управление Местной администрации городского округа Нальчик (далее - Управление) по адресу:

Кабардино-Балкарская Республика, г.Нальчик, пр.Шогенцукова, д.17, каб. 6,17,21.

График работы Управления:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

График (режим) работы с заявителями:

-прием заявителей при личном обращении для предоставления муниципальной услуги осуществляется в понедельник, вторник, пятницу с 9.00 до 18.00 часов.

-прием письменных обращений от граждан осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Телефоны для справок Управления: 77-44-39, 77-72-74

Адрес официального сайта городского округа Нальчик:

www.admnaichik.ru

Адрес электронной почты Местной администрации городского округа Нальчик: naichik@kbr.ru

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

1.3.2 заявитель либо его представитель может также обратиться за получением необходимой информации для получения муниципальной услуги в Государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее – ГБУ «МФЦ») по адресу:

Кабардино-Балкарская Республика, г.Нальчик, ул.Хуранова,9.

График работы ГБУ «МФЦ»:

понедельник - суббота с 9.00 до 20.00 , без перерыва
выходной – воскресенье.

Адрес официального сайта ГБУ «МФЦ»: mfckbr.rf

Адрес электронной почты ГБУ «МФЦ» : gbu@mail.mfckbr.ru

Телефон для справок в ГБУ «МФЦ»: 42-10-21;

1.3.3 по телефону, при личном обращении, либо письменном обращении, должностные лица обязаны предоставить исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения заявлений граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод.

При ответах на телефонные звонки сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонное обращение, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонное обращение переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте городского округа Нальчик в сети Интернет, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

1.3.4 на информационном стенде, размещенном в здании Управления, официальном сайте городского округа Нальчик и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет размещается перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги. Телефон для справок: 77-44-39, 77-72-74.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа Нальчик».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением, а также ГБУ «МФЦ».

В соответствии с п.3 ч.1 ст.7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не имеют права требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Местной администрации городского округа Нальчик и ее структурных подразделений;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

-устное информирование граждан об очередности предоставления жилых помещений;

-ответ на письменное обращение о времени принятия гражданина на учет и номере очереди либо о том, что гражданин не состоит на учете нуждающихся в жилье;

-ответ на обращение заявителя в электронном виде оформляется через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2.3.1 процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения заявителем:

-при обращении устно – внесение номера очереди в карточку очередника;

-при обращении письменно – письменного ответа об очередности.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

-при устном обращении информирование заявителя производится на момент обращения;

-ответ на письменное обращение гражданина по вопросу очередности дается не позднее, чем через тридцать календарных дней со дня регистрации заявления.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года №188-ФЗ;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Кабардино-Балкарской Республики от 28 июля 2006 года №55-РЗ «О регулировании жилищных отношений в Кабардино-Балкарской Республике».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- при обращении устно – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, и карточка очередника (при наличии);

- при обращении письменно – заявление (форма заявления - приложение №1 к настоящему административному регламенту) о предоставлении информации об очередности;

2.6.1 должностные лица не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- не представлены необходимые документы в соответствии с п.2.6 настоящего административного регламента;

- заявитель запрашивает информацию об очередности иных лиц (кроме судебных и правоохранительных органов);

2.7.1 основанием для отказа в приеме заявлений может быть:

- отсутствие фамилии, имени, отчества и почтового адреса заявителя на заявлении;

- если документы не поддаются прочтению;

- если в заявлении используется ненормативная лексика и оскорбительные высказывания;

2.7.2 предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено на следующих основаниях:

- при поступлении от заявителя письменного обращения о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

- при наличии в представленных документах расхождений в адресах, наименованиях, для устранения противоречий, либо подтверждения указанных данных.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги: при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги – не более 10 минут; при получении конечного результата – не более 10 минут.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещение для работы с заявителями должно быть оборудовано в соответствии с требованиями санитарных норм и правилами пожарной безопасности.

Кабинеты Управления должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и графика (режима) приема граждан.

Помещение для приема граждан должно быть оснащено стульями, столами, телефонной связью, оргтехникой, компьютером с возможностью печати и доступом к информационно-справочным системам, системе Интернет.

Для ожидания заинтересованных лиц отводится специальное место, оборудованное стульями, кресельными секциями, скамьями.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны сообщать гражданам при обращении фамилию, имя, отчество и занимаемую должность.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.11.1 показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги (5 минут ходьбы от остановочного пункта);

- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте городского округа Нальчик, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и гра-

фической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

2.11.2 показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий с должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги - 2 (1 - обращение за предоставлением муниципальной услуги, 1 – получение конечного результата);

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги (при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги – не более 15 минут; при получении конечного результата – не более 15 минут);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Организация предоставления муниципальной услуги в электронной форме утверждена распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010 года № 158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- сроки оказания муниципальной услуги;

- сведения о размере оплаты предоставления муниципальной услуги.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещаются формы заявлений на предоставление муниципальной услуги, и обеспечивается доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

Допускается к использованию при обращении за получением государственной услуги через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» следующие классы средств электронной подписи:

- простая электронная подпись;

- усиленная квалифицированная электронная подпись.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещаются формы заявлений на предоставление государственной услуги, и обеспечивается доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

Предоставление государственной услуги в ГБУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которыми предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органом, предоставляющим государственную услугу, осуществляет ГБУ «МФЦ» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между ГБУ «МФЦ» и Местной администрацией городского округа Нальчик.

3.Административные процедуры

3.1.Перечень административных процедур для предоставления муниципальной услуги (блок-схема - приложение №2 к настоящему административному регламенту):

- прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов для предоставления информации об очередности получения жилых помещений;

- рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов и подготовка письменного ответа;

- выдача заявителю на руки или отправка по почте (в том числе и электронной) письменного ответа;

- при устном обращении – выдача карточки очередника с отметкой о номере очередности.

Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной

услуги, и принятием решений специалистами Управления осуществляется должностным лицом, ответственным за оказание услуги, на каждом этапе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов Управления за выполнение своих обязанностей закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.2. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» административных процедур.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» путем заполнения формы заявления с прикреплением сканированных копий необходимых документов ответственный специалист просматривает заявление (контроль целостности), присваивает ему статус «ПОДАНО» и выполняет следующие действия:

- фиксирует дату получения электронного документа;
- распечатывает заявление с приложенными копиями документов;
- направляет заявителю подтверждение получения заявления с копиями документов и передает заявление в соответствующий отдел для учета и регистрации;
- заявление передается в соответствующем порядке специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению обращения заявителя, поступившего в адрес Управления, не должен превышать трех рабочих дней со дня присвоения делу статуса «ПОДАНО».

После принятия начальником Управления решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист Управления уведомляет заявителя о месте и времени получения результата предоставления муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов для предоставления информации об очередности получения жилых помещений» является личное обращение гражданина с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в Управление (пр.Шогенцукова,17, каб.6,17,21), либо в ГБУ «МФЦ» а также посредством почтовой связи или в электронной форме.

Заявления регистрируется в установленном порядке путем внесения записи, которая содержит входящий номер, дату приема заявления и передается специалисту Управления для рассмотрения.

3.4. Административная процедура «Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов, и подготовка письменного ответа».

Специалист Управления в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего административного регламента, устанавливает

предмет обращения, наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, правильность заполнения документов; проверяет в случае необходимости полномочия представителя.

Специалист устанавливает, обладает ли Управление запрашиваемой информацией и состоит ли заявитель на учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях, проводит сверку с базой данных, уточняет номер очередности заявителя;

Специалист Управления по результатам рассмотрения всех вопросов осуществляет подготовку проекта ответа с информацией об очередности предоставления жилых помещений либо ответа об отказе в предоставлении такой информации;

Проект ответа передается на подпись заместителю Главы местной администрации городского округа Нальчик или начальнику Управления. В случае их отсутствия – исполняющим их обязанности;

В случае выявления в проекте ответа неточностей, ошибок, опечаток и др. проект возвращается исполнителю для устранения;

После подписания проекта ответа руководителем – регистрация ответа в канцелярии в установленном порядке.

3.5.Административная процедура «Выдача заявителю на руки или отправка по почте (в том числе электронной) письменного ответа».

При личном обращении заявителя ответ выдается ему (или представителю) на руки. В иных случаях – отправка по почтовой или электронной связи.

3.6.Административная процедура «Выдача карточки очередника с отметкой о номере очередности».

При личном устном обращении заявителя в ходе приема граждан специалист Управления уточняет номер очередности заявителя в списке нуждающихся в жилых помещениях и производит отметку в карточке очередника.

3.7.Максимальный срок исполнения всех административных процедур:
-не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного заявления;

-не более 10 минут при устном обращении на приеме граждан.

4.Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными специалистами осуществляется начальником Управления.

4.2.Специалист Управления, осуществляющий консультирование, информирование и прием документов на предмет предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, несет ответственность за качество и полноту предоставляемой при консультировании информации.

4.3. Специалист Управления, осуществляющий прием заявлений и документов, а также подготовку ответов на заявления, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема и подготовки ответа.

4.4. Обязанности, а также персональная ответственность специалиста Управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в его должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства;

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом Управления положений настоящего административного регламента, иных нормативных и правовых актов Российской Федерации, Кабардино-Балкарской Республики, городского округа Нальчик.

4.6. Проверки могут быть плановые (осуществляется на основании годовых планов работы Управления) и внеплановые. Проверка может осуществляться на основании жалоб заявителей.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указание по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение. Виновные в нарушениях прав заявителей привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.8. Обращения и заявления, не позволяющие установить лицо, обратившееся в Местную администрацию городского округа Нальчик, а также обращения и заявления, не содержащие сведения о фактах, указанных в настоящем административном регламенте, не могут служить основанием для проведения внеплановой проверки.

4.9. Внеплановая проверка проводится в порядке и форме, установленной действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений Управления и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предметом жалобы является решение или действия (бездействия) Управления и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо

муниципального служащего осуществляется в порядке, установленном главой 2.1. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, и их должностных лиц, утвержденными решением Совета местного самоуправления городского округа Нальчик от 5 апреля 2013 года №106.

5.4. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить обращение в письменной форме или форме электронного документа Главе местной администрации городского округа Нальчик, его заместителям, начальнику Управления. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр (МФЦ), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского округа Нальчик, единого портала государственных и муниципальных услуг.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.5.1 основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы;

5.5.2 жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

-доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

-личная подпись заявителя и дата;

5.5.3 заявитель может обратиться с жалобой в случаях:

-нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

-требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

-отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

-отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и законами Кабардино-Балкарской Республики, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

-требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативно-правовыми актами;

-отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

5.5.5 в случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя;

5.5.6 в случае подачи жалобы через многофункциональный центр, МФЦ обеспечивает её передачу в уполномоченный на её 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;

5.5.7 прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги;

5.5.8 прием жалоб осуществляется в соответствии с режимом работы Управления указанном в пункте 1.3.1 настоящего административного регламента;

5.5.9 в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5.5.10 при подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.4.5 настоящего административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6.Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.Жалобы рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Местной администрации городского округа Нальчик ее должностных лиц, муниципальных служащих, структурных подразделений Местной администрации городского округа

Нальчик и их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных (государственных) услуг.

Решения, принятые комиссией, оформляются протоколом и носят рекомендательный характер для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в случаях, если:

- в письменной жалобе не указаны наименования заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его наименование, почтовый адрес и телефон поддаются прочтению;

- в письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

5.11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям. Такое обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (по желанию заявителя в электронной форме) не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.12. Заявитель имеет право на получении информации и документов, необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Порядок подачи и рассмотрения жалобы размещен на официальном сайте городского округа Нальчик.

5.14. В досудебном порядке заявители также могут обратиться с жалобой, предложением в иные органы исполнительной власти Российской Федерации или

Кабардино-Балкарской Республики, а также в органы прокурорского надзора.

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Приложение №1
к административному регламенту
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на
условиях социального найма на территории
городского округа Нальчик»

Начальнику жилищного управления

от

_____ от
_____ зарегистрированного по адресу:

дом.тел. _____

раб.тел. _____

моб.тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о моей очередности на предоставление жилого помещения на условиях социального найма при Местной администрации городского округа Нальчик.

_____ 20 ____ г.

_____ (ф.и.о.)

_____ (подпись)

Приложение №2
к административному регламенту
«Предоставление информации об очередности
предоставления жилых помещений на
условиях социального найма на территории
городского округа Нальчик»

Блок-схема услуги

