



Администрация города Тулы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.04.2016 № 1703

О внесении изменения
в постановление администрации города Тулы
от 18.05.2012 № 1312

В целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования город Тула, администрация города Тулы **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменение в постановление администрации города Тулы от 18.05.2012 № 1312 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», изложив приложение к постановлению в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившим силу пункт 1 постановления администрации города Тулы от 30.01.2015 № 208 «О внесении изменения в постановление администрации города Тулы от 18.05.2012 № 1312».

3. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования город Тула (<http://www.npacity.tula.ru>) в сети Интернет и разместить на официальном сайте администрации города Тулы в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации
города Тулы



Е.В. Авилов

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

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в установленном порядке и в установленном срок.

3. В целях применения настоящего административного регламента используются следующие понятия:

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - администрацией города Тулы, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления - администрации города Тулы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования город Тула;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных

услуг;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- предоставление муниципальных услуг в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

- АСЭД - автоматизированная система электронного документооборота, в которой осуществляется регистрация входящей и исходящей корреспонденции отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Тулы;

- жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

- универсальная электронная карта - материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиночитываемой) формах информацию о пользователе карты и обеспечивающий доступ к информации о пользователе карты,

используемой для удостоверения прав пользователя карты на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг, оказание которых осуществляется с учетом положений законодательства, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме; универсальная электронная карта может иметь несколько независимо функционирующих электронных приложений;

- электронное приложение универсальной электронной карты - уникальная последовательность символов, записанная на электронном носителе универсальной электронной карты и предназначенная для авторизованного доступа пользователя такой карты к получению финансовой, транспортной или иной услуги, в том числе государственной или муниципальной услуги;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

- заявитель - гражданин Российской Федерации, обратившийся с письменным заявлением по форме, представленной в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту, по адресу администрации муниципального образования город Тула или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) или оставивший заявление в электронном виде, заполненное и отправленное с помощью регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (РПГУ). От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в администрации муниципального образования, в МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации, электронного информирования, в том числе и на РПГУ.

5. Место нахождения и график работы структурных подразделений администрации муниципального образования город Тула, участвующих в оказании услуги:

а) Адрес администрации города Тулы: Тульская область, город Тула, проспект Ленина, д. 2, индекс 300041.

Место нахождения комитета имущественных и земельных отношений администрации города Тулы: Тульская область, г. Тула, ул. Гоголевская, д. 73, индекс 300034.

График работы администрации города, а также комитета имущественных и земельных отношений администрации города Тулы, предоставляющего муниципальную услугу:

понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00;
 пятница и предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00;
 обеденный перерыв - 12.30 - 13.18.

Приемные дни для получателей муниципальной услуги в комитете имущественных и земельных отношений администрации города Тулы: понедельник - с 13.30 до 18.00;

вторник – с 09.30 до 12.30;
 среда – с 13.30 до 17.00;
 четверг – с 09.30 до 12.30.

Адрес официального сайта администрации города Тулы: <http://www.tula.ru>.

Адрес электронной почты администрации города Тулы: post@cityadm.tula.ru.

Адрес электронной почты комитета имущественных и земельных отношений администрации города Тулы: kizo@cityadm.tula.ru.

Телефоны:

- в администрации города Тулы: (4872) 56-89-43, 36-36-00;
 - в комитете имущественных и земельных отношений администрации города Тулы: (4872) 56-59-94, 55-71-35, 55-71-27, 55-61-41.

б) Места нахождения МФЦ:

г. Тула, Красноармейский проспект, д. 36,

г. Тула, ул. Менделеевская, д. 2,

г. Тула, проспект Ленина, д. 97,

г. Тула, Загородный проезд, д. 3,

иные филиалы МФЦ, осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования город Тула.

Телефон: 8-800-200-71-02.

в) Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг: <http://gosuslugi.ru>

г) Адрес регионального портала государственных и муниципальных услуг: <http://gosuslugi71.ru>

7. Справочные телефоны в иных органах, учреждениях и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Тульской области: (4872) 30-11-50;

- ФГУП "Ростехинвентаризация - Федеральное БТИ": (4872) 56-76-31, 56-76-37.

8. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;
 наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;
 оперативность предоставления информации.

9. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками комитета имущественных и земельных отношений администрации города Тулы (далее - Комитет) в соответствии с должностными инструкциями.

10. Время ожидания в очереди для получения консультации при личном обращении не может превышать 15 минут.

В случае отсутствия возможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения, специалист администрации или МФЦ предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день и к назначенному сроку готовит ответ.

11. При консультировании по письменным заявлениям ответ направляется почтой в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления.

12. При консультировании по письменным заявлениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется на электронный адрес заявителя (если в заявлении не указана иная форма получения заявителем необходимой информации) в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации заявления.

13. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником Комитета подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего их вопроса.

14. Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос заявителя. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

15. При консультировании по телефону сотрудник Комитета обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы Комитета, а также иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в АСЭД заявления на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному заявлению о предоставлении муниципальной услуги.

16. Сведения о предоставлении муниципальной услуги, а также услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, можно получить с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также на РГПУ.

17. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена:

- на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Муниципальные услуги";

- на информационном стенде в Комитете;

- в многофункциональном центре.

18. Информация о предоставлении муниципальной услуги содержит:

- информацию об отраслевом (функциональном) органе администрации города Тулы, предоставляющем муниципальную услугу;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах мест приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о порядке получения консультаций;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками отраслевого (функционального) и территориального органа администрации города Тулы, а также иными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

19. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

- 1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- 3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- 4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;

- 5) получение муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с

соглашениями, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

20. Комитет имущественных и земельных отношений, предоставляющий муниципальную услугу, обязан:

- 1) предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом;

- 2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- 3) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

21. Муниципальная услуга «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» предоставляется в соответствии с настоящим административным регламентом.

22. Муниципальную услугу «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» предоставляет администрация города Тулы.

Отраслевой (функциональный) орган, ответственный за непосредственное предоставление муниципальной услуги, – комитет имущественных и земельных отношений администрации города Тулы (далее – Комитет).

23. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.

24. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача или направление заявителю уведомления об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- выдача или направление заявителю уведомления о том, что он не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении;

- письмо, содержащее мотивированный отказ.

25. Муниципальная услуга предоставляется в срок не позднее 30 дней с момента регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

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

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета", № 237, 25.12.1993);

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ

("Российская газета", № 1, 12.01.2005);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (Российская газета, № 246, 02.11.2011);

- Закон Тульской области от 07.07.2006 № 722-ЗТО "О порядке признания граждан малоимущими в целях учета и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений" ("Тульские известия", № 158 - 160, 13.07.2006);

- Устав муниципального образования город Тула ("Тула", № 19, 01.06.2005);

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

27. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предоставляемых заявителем:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение 1 к административному регламенту);

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя либо копию документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

28. При подаче заявления в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая портал государственных и муниципальных услуг, документы, указанные в пункте 25 административного регламента, направляются гражданином-заявителем в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая портал государственных и муниципальных услуг.

29. Заявитель (его представитель) при личном обращении в администрацию города Тулы представляет подлинники документов, указанных в пункте 25 административного регламента, действительные на дату обращения в администрацию города Тулы.

30. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и подготовки сообщения об отказе в приеме документов являются:

если в письменном заявлении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст заявления (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению;

если в заявлении или в документах имеются подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления,

если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

31. Сообщение об отказе в приеме документов направляется заявителю в срок, не превышающий семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота, используемой в отраслевых (функциональных) или территориальных органах администрации города Тулы.

32. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление в Комитет.

33. Основания для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

- непредоставление заявителем документов, предусмотренных пунктом 25 настоящего регламента;

- подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на региональном портале в течении 30 дней со дня регистрации заявления.

34. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

35. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

36. Ожидание в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

37. Максимальный срок регистрации заявления составляет не более 15 минут на одно заявление.

38. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления в документах внутреннего делопроизводства. При подаче заявления на РПГУ оно автоматически фиксируется в режиме реального времени в электронной системе. С учетом особенностей ведения процедур по данной муниципальной услуге ответственный специалист регистрирует заявление, поданное в электронном виде, в документах внутреннего делопроизводства с сохранением присвоенного системой индивидуального номера.

39. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

39.1. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-

гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

39.2. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

39.3. Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

39.4. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

39.5. Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего Административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки заявлений;
- местами для заполнения необходимых заявлений и документов;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

39.6. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры 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 на объекты инфраструктуры 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

39.7. Рабочее место каждого сотрудника, ведущего прием документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

39.8. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

40. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом:	
по телефонной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
по факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
по почтовой связи, в том числе электронной почте (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
при размещении информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах	100%
в информационно-телекоммуникационной сети	100%

"Интернет", в том числе на официальном сайте администрации города Тулы	
при обнародовании (опубликовании) информации в средствах массовой информации	100%
Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом	100%
Соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом	100%
Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов и заявлений (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза	95%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги	95%
Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%
Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей	100%
Оснащенность рабочих мест специалистов Комитета, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой	100%
Укомплектованность Комитетом необходимым количеством сотрудников	100%
Доля сотрудников, участвующих в процессе	90%

предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием	
Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет	60%
Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	5%
Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%
Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги сотрудниками Комитета, в судебном порядке	5%
Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью сотрудников Комитета, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
Количество заявителей, обратившихся в Комитет за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	(человек)
Количество заявителей, обратившихся в Комитет за получением муниципальной услуги	(человек)
Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей	100%
Соответствие помещений требованиям п. 39.6 настоящего административного регламента	100%

41. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на портале государственных и муниципальных услуг, а также РПГУ;

- обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", портала государственных и муниципальных услуг, РПГУ;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации города Тулы;

- обеспечение получения заявителем сведений о ходе выполнения его заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- обеспечение получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде, если иное не установлено действующим законодательством;

- обеспечение иных требований, установленных федеральным законодательством, регулирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

42. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

-консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;

- прием и регистрация заявления с целью предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления и подготовка информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- выдача или направление заявителю уведомления об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

-выдача или направление заявителю уведомления о том, что он не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении.

44. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме в Приложении 3 к административному регламенту.

45. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является поступление заявления или обращения, выраженного в устной, письменной, в том числе электронной форме, содержащего вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, а также иных вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги.

46. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте;

- индивидуальное консультирование по телефону.

47. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником Комитета.

48. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы Комитета.

49. Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди заявителя, заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

50. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

51. При консультировании по письменным заявлениям ответ на заявление направляется почтой в адрес заявителя (его представителя) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

Письменное заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

52. При консультировании по письменным заявлениям, поступившим посредством электронной почты, ответ на обращение заявителя (его представителя) направляется электронной почтой (если иное не указано в заявлении) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

Заявление, поступившее посредством электронной почты, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

53. Заявление, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение сути вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть

направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе.

54. При индивидуальном консультировании по телефону ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель или заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

55. Сотрудники Комитета при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;
- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

56. Сотрудники Комитета, осуществляющие устное консультирование (лично или по телефону), предоставляют ответ самостоятельно либо могут предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться письменно, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого специалиста или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

57. Сотрудники Комитета не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей, заинтересованных лиц.

58. Ответы на письменные обращения, в том числе в электронном виде, даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;
- фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

59. Основанием для начала административного действия "Прием и регистрация заявления с целью предоставления муниципальной услуги" является поступление от заявителя письменного заявления.

60. Заявление может поступить по почте, в том числе по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", быть доставленным непосредственно заявителем, либо через многофункциональный центр, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть поданы по почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием универсальной электронной карты, а также электронных приложений универсальной электронной карты, на приеме в Комитете.

61. Заявление, поступившее в администрацию города Тулы, регистрируется сотрудником отдела прохождения документов администрации города Тулы в системе АСЭД.

Срок выполнения административного действия - не более 15 минут.

62. Зарегистрированное заявление направляется сотруднику Комитета, ответственному за оказание муниципальной услуги, согласно резолюции руководителя.

63. При обращении заявителя лично на приеме сотрудником Комитета, ответственным за прием документов:

- устанавливается личность заявителя (или его представителя);
- заявление направляется в отдел прохождения документов для регистрации в системе АСЭД;
- определяется по базе данных: состоит ли гражданин на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма; дату постановки на учет; номер очереди в списке граждан, состоящих на данном учете;
- ответ на обращение дается устно, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут на одного заявителя.

64. Основанием для начала административной процедуры «рассмотрение заявления и подготовка информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» является поступление зарегистрированного заявления сотруднику Комитета.

65. Сотрудник Комитета проверяет сведения, содержащиеся в заявлении на их достоверность, по базе данных определяет:

- состоит ли гражданин на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма,
- дату постановки на учет,
- номер очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

66. Подписанное уведомление регистрируется в системе электронного документооборота и в течение 3 дней с момента регистрации направляется по почте, размещается в электронном виде или выдается непосредственно на руки заявителю. В случае представления гражданином заявления о предоставлении об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма через многофункциональный центр, уведомление направляется в многофункциональный центр, если иной способ получения не указан заявителем.

67. Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги на РПГУ в соответствии с действующим законодательством.

68. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

69. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками, осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

70. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

71. Сотрудник Комитета, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

72. Сотрудник Комитета, уполномоченный на рассмотрение заявлений и оформление уведомления об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма, несет персональную ответственность:

- а) за своевременность и качество проводимых проверок по заявлениям;
- б) за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям действующего законодательства;
- в) за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления;
- г) за достоверность вносимых сведений, своевременность и правильность заполнения документов.

73. Сотрудник Комитета, осуществляющий выдачу уведомления об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

74. Сотрудник Комитета, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение заявлений (запросов) на письменную консультацию, установленных настоящим административным регламентом.

75. Сотрудники Комитета, уполномоченные на оказание муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

76. Обязанности сотрудников Комитета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по исполнению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

77. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, - председателем Комитета, проверок соблюдения сотрудниками положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

78. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается председателем Комитета. Проведение проверок исполнения административного регламента, в рамках текущего контроля, производится не реже одного раза в квартал.

79. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

80. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула.

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

82. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

83. Ответственность за нарушение установленного порядка исполнения административного регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

85. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, через многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, установленный настоящим административным регламентом порядок обжалования не применяется.

4) Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

5) Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а 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 нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

6) По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

- отказывает в удовлетворении жалобы в случае:

а) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

г) признания жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя);

д) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

ж) если текст письменного обращения не поддается прочтению;

з) если ранее жалобы заявителя направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, по ним заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

и) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 6 пункта 85 административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляются мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим административным регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(руководителю органа местного самоуправления,
осуществляющего принятие на учет граждан
в качестве нуждающихся в жилых помещениях)

от _____,
(Ф.И.О.)

проживающего(ей) по адресу: _____

паспорт _____,
(серия, номер, кем и когда выдан)

тел. : _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас представить сведения об очередности предоставления жилого помещения на условиях договора социального найма

(Ф.И.О., год рождения, адрес регистрации по месту жительства)

Цель получения информации:

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при условии, что обработка персональных данных осуществляется строго лицом, уполномоченным на осуществление работы с персональными данными, обязанным сохранять служебную информацию, ставшую ему известной в связи с исполнением должностных обязанностей.

(подпись заявителя)

(Ф.И.О.)

" _____ " 20 ____ г.

Приложение 2

Куда _____

Кому _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Администрация города Тулы, рассмотрев заявление, информирует о том, что _____
 (фамилия, имя, отчество заявителя)
 состоит (не состоит) на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, составом семьи _____ человек по общей очереди с _____,
 (дата постановки на учет)
 по списку первоочередников _____ с _____,
 (категория учета) (дата постановки на учет)

По состоянию на _____ номер очереди: общей _____, по списку первоочередников _____.

(Руководитель)_____
(подпись)_____
(имя, отчество, фамилия)

Приложение 3

Блок-схема



