Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19 июля 2011 г. N 746-ж

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА

СПРАВКИ ПО ОТКАЗУ ОТ ПРЕИМУЩЕСТВЕННОГО ПРАВА

ПОКУПКИ КОМНАТ В КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 13.02.2012 N 301-ж,от 28.03.2012 N 580-ж, от 02.08.2012 N 64-орг, от 29.03.2013 N 68-р,от 19.07.2013 N 157-р, от 23.04.2014 N 129-р, от 03.07.2015 N 234-р,от 24.06.2016 N 175-р, от 06.03.2017 N 52-р, от 16.11.2017 N 327-р,от 31.01.2018 N 32-р) |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Главы города от 04.04.2008 N 188 "Об утверждении Положения о реестре муниципальных услуг города Красноярска", Распоряжением администрации города от 04.06.2008 N 1-дг "Об утверждении Раздела реестра муниципальных услуг города Красноярска: муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города", Постановлением администрации города от 25.02.2009 N 57 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг администрацией города Красноярска", руководствуясь ст. ст. 45, 58, 59 Устава города Красноярска, Распоряжением Главы города от 22.12.2006 N 270-р:

1. Утвердить Административный [регламент](#P36) предоставления муниципальной услуги "Выдача справки по отказу от преимущественного права покупки комнат в коммунальных квартирах" согласно приложению.

2. Департаменту информационной политики администрации города (Акентьева И.Г.) опубликовать данное Распоряжение в газете "Городские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

3. Настоящее Распоряжение вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Контроль за исполнением Распоряжения оставляю за собой.

Первый заместитель

Главы города

В.П.БОБРОВ

Приложение

к Распоряжению

администрации города

от 19 июля 2011 г. N 746-ж

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА СПРАВКИ

ПО ОТКАЗУ ОТ ПРЕИМУЩЕСТВЕННОГО ПРАВА ПОКУПКИ

КОМНАТ В КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 13.02.2012 N 301-ж,от 28.03.2012 N 580-ж, от 02.08.2012 N 64-орг, от 29.03.2013 N 68-р,от 19.07.2013 N 157-р, от 23.04.2014 N 129-р, от 03.07.2015 N 234-р,от 24.06.2016 N 175-р, от 06.03.2017 N 52-р, от 16.11.2017 N 327-р,от 31.01.2018 N 32-р) |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по выдаче справки по отказу от преимущественного права покупки комнат в коммунальных квартирах (далее - муниципальная услуга).

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг)

1.2. Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг.

1.3. В реализации муниципальной услуги на территории города Красноярска участвуют: управление учета и реализации жилищной политики администрации города Красноярска (далее - Управление), департамент муниципального имущества и земельных отношений администрации города Красноярска (далее - Департамент), управление делами администрации города Красноярска (далее - Управление делами).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется лицам, являющимся собственниками комнат (долей в праве общей долевой собственности) в коммунальных квартирах, либо их законным представителям, а также представителям, действующим на основании нотариальной доверенности (далее - Заявители).

1.5. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается с извещением по установленной форме и необходимым пакетом документов в Управление в часы приема или направляет извещение с приложенными документами в электронном виде посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо через официальный сайт администрации города Красноярска (далее - Сайт) в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/ 04/04/001. Выдача справки по отказу от преимущественного права покупки комнат в коммунальных квартирах.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 19.07.2013 N 157-р, от 23.04.2014 N 129-р)

Форма извещения размещена на Сайте в разделе, указанном в [абзаце первом](#P54) настоящего пункта Регламента.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

1.6. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Управления, порядок получения информации Заявителями по вопросам оказания муниципальной услуги.

1.6.1. Место нахождения Управления: 660049, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 93, 5 этаж, кабинеты: 511 (приемная), 504а, 502а.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

1.6.2. График работы Управления: ежедневно с 9.00 до 18.00 (перерыв на обед с 13.00 до 14.00). Выходные дни: суббота, воскресенье.

Часы приема документов для получения муниципальной услуги, а также выдачи документов в Управлении: понедельник - четверг, с 9.00 до 13.00.

1.6.3. Справочные телефоны Управления: (391) 226-10-46 (приемная), (391) 226-15-69, (391) 226-15-85, (391) 226-13-03, (391) 226-15-64.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

Факс: (391) 226-15-60.

E-mail: zhil@admkrsk.ru.

Официальный сайт администрации города Красноярска: www.admkrsk.ru.

Информацию по вопросам оказания муниципальной услуги можно получить по вышеуказанным телефонам в любое время в часы работы Управления либо на личном приеме в Управлении в часы приема.

Сведения о месте нахождения и графике работы Управления, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты размещаются в соответствующем разделе официального сайта администрации города Красноярска, а также на информационном стенде.

1.6.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги включает в себя информирование непосредственно, а также с использованием средств телефонной и почтовой связи (в том числе электронной почты), посредством размещения информации в соответствующем разделе официального сайта администрации города Красноярска, а также на информационном стенде.

1.6.5. Порядок получения гражданами информации (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получить информацию (консультацию) о процедуре предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги и сроках ее исполнения) граждане могут:

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

- устно на личном приеме или посредством телефонной связи к ответственным специалистам Управления;

- в письменной форме или в форме электронного документа в адрес Управления, администрации города Красноярска;

- по регистрационному номеру заявления в разделе сайта "Администрация/Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги".

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р; в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- установления права гражданина на предоставление ему муниципальной услуги;

- перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- источника получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема Заявителей и выдачи документов;

- оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

Наименование муниципальной услуги: выдача справки по отказу от преимущественного права покупки комнат в коммунальных квартирах.

Номер муниципальной услуги в разделе реестра муниципальных услуг города Красноярска "Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города" - 04/04/001.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг)

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача Заявителю справки (письма на бланке администрации города Красноярска) об отказе муниципального образования - города Красноярска, в лице исполнительного органа - администрации города Красноярска, являющегося собственником комнат (долей в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, от предусмотренного статьей 250 Гражданского кодекса Российской Федерации преимущественного права покупки отчуждаемых Заявителем комнат (долей в праве собственности) в данном жилом помещении (далее - справка об отказе от преимущественного права покупки);

- выдача Заявителю информационного письма на бланке администрации города в соответствии с которым муниципальное образование - город Красноярск, в лице исполнительного органа - администрации города Красноярска, не является участником долевой собственности на жилое помещение и не обладает в соответствии со статьей 42 Жилищного кодекса Российской Федерации преимущественным правом покупки отчуждаемых Заявителем комнат (долей в праве общей долевой собственности) в данном жилом помещении (далее - уведомление об отсутствии преимущественного права покупки);

- направление Заявителю письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги: не более 14 рабочих дней со дня поступления в Управление заявления Заявителя с приложенными документами.

2.4. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Устав города Красноярска (принят Решением Красноярского городского Совета от 24.12.1997 N В-62);

Постановление Главы города от 04.04.2008 N 188 "Об утверждении Положения о реестре муниципальных услуг города Красноярска";

Распоряжение администрации города от 04.06.2008 N 1-дг "Об утверждении Раздела реестра муниципальных услуг города Красноярска: муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города";

Распоряжение администрации города от 08.02.2011 N 15-р "Об утверждении Положения об управлении учета и реализации жилищной политики администрации города Красноярска";

Распоряжение администрации города от 29.04.2010 N 297-арх "Об утверждении форм заявлений (иных документов), подаваемых гражданами и организациями для получения услуг, оказываемых управлением учета и реализации жилищной политики администрации города Красноярска" (далее - Распоряжение администрации города от 29.04.2010 N 297-арх);

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

Распоряжение администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги".

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 16.11.2017 N 327-р)

2.5. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет в Управление следующие документы:

а) извещение по форме, установленной Распоряжением администрации города от 29.04.2010 N 297-арх (далее - извещение);

б) копию правоустанавливающего документа на комнату (долю в праве общей долевой собственности) в жилом помещении (договор передачи жилого помещения в собственность граждан, договор купли-продажи, договор мены, договор дарения, решение суда и т.д.), являющегося основанием наличия, возникновения права на комнату (долю в праве общей долевой собственности) в жилом помещении;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

в) копию паспорта;

г) копию нотариальной доверенности (в случае, если получение муниципальной услуги осуществляется на основании доверенности);

д) копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя (свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие усыновление (удочерение) ребенка, решение суда и т.д.).

Все перечисленные копии документов представляются Заявителем с предъявлением оригиналов (за исключением случая подачи документов в электронном виде). Представляемые копии документов заверяются уполномоченными должностными лицами Управления.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 29.03.2013 N 68-р)

В случае подачи извещения с приложенными документами в электронном виде через Сайт Заявитель представляет оригиналы приложенных к извещению документов в момент обращения за результатом предоставления муниципальной услуги.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 19.07.2013 N 157-р)

Заявление в электронной форме подается путем заполнения в электронном виде полей экранной Web-формы, размещенной на Сайте, присоединения электронных образов необходимых документов, активирования кнопки Web-формы "Отправить".

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

Документ, указанный в [подпункте "б"](#P117) настоящего пункта, запрашивается Управлением в государственных органах в порядке межведомственного информационного взаимодействия в случае, когда право собственности Заявителя на комнаты (доли в праве общей долевой собственности) в коммунальных квартирах зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости. Заявитель вправе представлять данный документ по собственной инициативе, за исключением случая, когда право собственности Заявителя на комнаты (доли в праве общей долевой собственности) в коммунальных квартирах не зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости. В этом случае Заявитель представляет документ, указанный в [подпункте "б"](#P117) настоящего пункта, самостоятельно.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг, от 06.03.2017 N 52-р)

Заявитель несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представляемых в Управление документах.

(п. 2.5 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 28.03.2012 N 580-ж)

2.6. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление или представление Заявителем не в полном объеме документов, указанных в [пункте 2.5](#P115) настоящего Регламента, за исключением документов, которые запрашиваются Управлением в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях в порядке межведомственного информационного взаимодействия;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг)

- несоответствие Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P53) настоящего Регламента.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче извещения на получение муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 23.04.2014 N 129-р)

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 23.04.2014 N 129-р)

Срок регистрации извещения Заявителя с приложенными документами составляет 2 рабочих дня со дня их поступления.

2.10. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать следующим требованиям:

2.10.1. Вестибюль в здании, в котором находится Управление, должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию:

а) полное наименование Управления, режим работы, номера телефонов для получения справочной информации;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.10.2. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН N 2.2.2/2.4.1340-03".

2.10.3. Места ожидания предоставления муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Управления. Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

(п. 2.10.3 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.10.4. Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов Управления с Заявителями организуются в виде отдельных кабинетов, снабженных соответствующими указателями. Кабинеты приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, наименования Управления, наименования отдела. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками извещений и канцелярскими принадлежностями.

(п. 2.10.4 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.10.5. Для инвалидов должны обеспечиваться:

условия для беспрепятственного доступа в помещение Управления;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение Управления, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты Управления оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуге наравне с другими лицами.

(п. 2.10.5 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.11. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Управления, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

(п. 2.11 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.12. Специалисты Управления при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

(п. 2.12 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.13. В Управлении обеспечиваются:

допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, по Управлению;

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

предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих".

(п. 2.13 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 175-р)

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

- доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых судом принято решение о неправомерности действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

- соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги.

Расчеты показателей качества предоставления муниципальной услуги представлены в [приложении 2](#P386) к настоящему Регламенту.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- создание условий для беспрепятственного доступа в помещения Управления для маломобильных групп населения;

- возможность получения муниципальной услуги в электронном виде.

(п. 2.14 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

2.15. Предоставление муниципальной услуги на базе краевого государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" не предусмотрено.

(п. 2.15 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг, портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края, Сайте;

- формирование заявления на предоставление муниципальной услуги на странице услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг или на Сайте в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг";

- прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в информационной системе администрации города;

- получение сведений о ходе выполнения запроса на предоставление муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на едином портале государственных и муниципальных услуг, Сайте.

(п. 2.16 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,

А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска

от 06.03.2017 N 52-р)

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги указана в [блок-схеме](#P331) согласно приложению 1 к настоящему Регламенту и включает в себя следующие административные процедуры:

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.02.2012 N 301-ж)

- прием и регистрацию поступившего извещения с приложенными документами;

- рассмотрение документов и получение информации из реестра муниципального жилищного фонда города Красноярска;

- выдачу документов.

3.2. Прием и регистрация поступившего извещения с приложенными документами.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является представление Заявителем в Управление извещения и пакета документов.

3.2.2. При подаче извещения в письменной форме специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - Специалист Управления), проверяет правильность заполнения извещения, производит сличение представленных копий документов с оригиналами, заверяет копии документов.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 29.03.2013 N 68-р, от 03.07.2015 N 234-р)

Максимальный срок приема документов составляет не более 15 минут.

3.2.3. Поступившие от Заявителя извещение с приложенными документами в день поступления в Управление передаются на регистрацию в отдел по работе с обращениями граждан Управления делами.

Извещение и иные документы могут быть поданы в электронной форме:

- на странице услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг при активации кнопки "Получить услугу" посредством заполнения полей интерактивной формы запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- на Сайте в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/04/001" при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" посредством заполнения полей интерактивной формы запроса о предоставлении муниципальной услуги.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

Для идентификации и аутентификации используется подтвержденная учетная запись заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

3.2.4. Отдел по работе с обращениями граждан Управления делами в установленном Регламентом администрации города Красноярска порядке регистрирует поступившее извещение Заявителя с приложенными документами и передает в Управление для рассмотрения.

В случае подачи извещения в электронной форме через единый портал государственных и муниципальных услуг информация о факте принятия извещения Управлением автоматически направляется в раздел "Личный кабинет" Заявителя. В случае подачи извещения в электронной форме через Сайт информация о регистрационном номере, дате регистрации извещения и сроке предоставления муниципальной услуги автоматически направляется в раздел "Личный кабинет" Заявителя.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

3.2.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления извещения и документов.

3.2.6. Результатом административной процедуры является регистрация поступившего извещения Заявителя с приложенными документами.

3.3. Рассмотрение документов и получение информации из реестра муниципальной собственности города Красноярска.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного извещения Заявителя с приложенными документами в Управление.

3.3.2. Специалист Управления в течение 3 рабочих дней проверяет комплект документов согласно перечню, установленному [пунктом 2.5](#P115) настоящего Регламента, после чего:

- в случае непредставления или представления не в полном объеме Заявителем документов, за исключением документов, которые запрашиваются Управлением в порядке межведомственного информационного взаимодействия, либо несоответствия Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P53) настоящего Регламента, направляет Заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа;

- в случае непредставления Заявителем документа, указанного в [подпункте "б" пункта 2.5](#P117) настоящего Регламента, если право собственности Заявителя на комнаты (доли в праве общей долевой собственности) в коммунальных квартирах зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости, специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня регистрации поступившего извещения с приложенными документами направляет в рамках межведомственного информационного взаимодействия межведомственный запрос в орган, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

- в случае представления Заявителем документов в полном объеме направляет запрос в Департамент о предоставлении информации из Реестра муниципальной собственности города Красноярска (далее - Реестр) о наличии в реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р)

(пп. 3.3.2 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг)

3.3.3. Департамент в течение 3 рабочих дней со дня поступления из Управления запроса, указанного в [подпункте 3.3.2](#P226) настоящего Регламента, направляет в Управление информацию о наличии (отсутствии) в Реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении.

3.3.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 8 рабочих дней.

3.3.5. Результатом административной процедуры является:

- направление Заявителю письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа;

- получение Управлением информации из Департамента о наличии (отсутствии) в Реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении.

3.4. Выдача документов.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление из Департамента информации о наличии (отсутствии) в Реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении.

3.4.2. Специалист Управления в течение 4 рабочих дней со дня поступления из Департамента информации, указанной в [подпункте 3.3.3](#P233) настоящего Регламента, подготавливает и направляет (выдает на личном приеме) Заявителю один из документов, указанных в [абзацах втором](#P96), [третьем пункта 2.2](#P97) настоящего Регламента.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

Указанные документы подписываются руководителем Управления.

При выдаче Заявителю документов, указанных в [абзацах втором](#P96), [третьем пункта 2.2](#P97) настоящего Регламента, Специалист Управления сверяет данные документов, направленные Заявителем в форме электронных документов через Сайт, и оригиналов документов, предъявляемых Заявителем.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 19.07.2013 N 157-р; в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

В случае если по истечении срока предоставления муниципальной услуги, предусмотренного [пунктом 2.3](#P100) настоящего Регламента, Заявителем, направившим извещение с приложенными документами в форме электронных документов через Сайт, не представлены или представлены не в полном объеме оригиналы документов, указанных в [подпунктах "б"](#P117) - ["д" пункта 2.5](#P121) настоящего Регламента, за исключением документов, которые запрашиваются Управлением в рамках межведомственного информационного взаимодействия, либо из представленных документов усматривается несоответствие Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P53) настоящего Регламента, специалист Управления, руководствуясь [пунктом 2.7](#P133), [абзацем вторым пункта 3.3.2](#P227) настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня истечения срока, предусмотренного [пунктом 2.3](#P100) настоящего Регламента, направляет Заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 19.07.2013 N 157-р)

3.4.3. Результатом административной процедуры является направление (выдача Заявителю на личном приеме):

- справки об отказе от преимущественного права покупки (при наличии в Реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении);

- уведомления об отсутствии преимущественного права покупки (при отсутствии в Реестре сведений о комнатах (долях в праве общей долевой собственности) в жилом помещении, указанном в извещении);

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

- уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 03.07.2015 N 234-р)

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления и его заместителем, курирующим соответствующее направление деятельности Управления, путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность специалистов Управления, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

4.3. Контроль за соблюдением своевременности, полноты и качества административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проверок, проводимых планово либо внепланово по обращениям Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления, а также по обращениям органов государственной власти, и включает в себя:

а) проверку изложенных в обращениях фактов (в ходе внеплановой проверки), проверку своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав Заявителей на получение муниципальной услуги;

б) рассмотрение, принятие решений, а также (в ходе внеплановой проверки) подготовку ответов на обращения Заявителей;

в) выявление виновных должностных лиц и привлечение их к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. При проведении комплексных проверок рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

При проведении тематических проверок рассматриваются вопросы, связанные с исполнением определенной административной процедуры.

Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в два года заместителями руководителя Управления, курирующими соответствующее направление деятельности Управления, совместно с начальниками отделов Управления, предоставляющих муниципальную услугу.

Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о Специалисте (Специалистах) Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги, наличие (отсутствие) в действиях Специалиста (Специалистов) Управления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении настоящего Регламента и (или) должностных обязанностей, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы.

Срок проведения проверки - не более 30 рабочих дней.

Срок оформления акта проверки - 3 рабочих дня со дня завершения проверки.

Акт проверки подписывается должностными лицами, проводившими проверку, и утверждается руководителем Управления.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством рассмотрения в установленном действующим законодательством порядке поступивших в Управление либо в администрацию города индивидуальных или коллективных обращений.

4.6. Контроль за актуальностью информации о предоставлении муниципальных услуг, размещаемой на официальном сайте администрации города в разделе "Реестр муниципальных услуг", соблюдением сроков предоставления муниципальных услуг, соблюдением сроков выполнения административных процедур осуществляет управление информатизации и связи администрации города в соответствии с Распоряжением администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги".

(п. 4.6 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 16.11.2017 N 327-р)

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО

ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска

от 13.02.2012 N 301-ж)

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц Управления либо муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Управления обжалуются в порядке подчиненности руководителю Управления.

Жалоба в порядке подчиненности на решение и действие (бездействие) руководителя Управления подается на имя заместителя Главы города, координирующего деятельность Управления.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 64-орг)

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в том числе является:

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 32-р)

нарушение срока регистрации извещения Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у Заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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;

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

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.

5.4. Содержание жалобы включает:

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.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Руководитель Управления проводит личный прием Заявителей в установленные для приема дни и время в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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 жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Ответ на жалобу Заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами города, а также в иных формах;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Исполняющий обязанности

руководителя управления

учета и реализации

жилищной политики

А.В.ПОПОВ

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги "Выдача справки

по отказу от преимущественного

права покупки комнат

в коммунальных квартирах"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА СПРАВКИ

ПО ОТКАЗУ ОТ ПРЕИМУЩЕСТВЕННОГО ПРАВА ПОКУПКИ

КОМНАТ В КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р) |

 ┌──────────────────────────────────────┐

 │ Обращение Заявителя с извещением │

 │ с приложенными документами │

 └───────────────────┬──────────────────┘

 \/

 ┌──────────────────────────────────────┐

 │Прием, регистрация извещения Заявителя│

 │ (2 рабочих дня) │

 └───────────────────┬──────────────────┘

 \/

 ┌──────────────────────────────────────┐

 │ Рассмотрение документов │

 │ (8 рабочих дней) │

 └───────────────────┬──────────────────┘

 \/

 ┌──────────────────────────────────────┐

 │ Наличие оснований для отказа │

 ┌─────┤ в предоставлении муниципальной ├────┐

 │ │ услуги согласно [п. 2.7](#P133) │ │

 │ │ Административного регламента │ │

 │ └──────────────────────────────────────┘ │

 \/ \/

 ┌──┐ ┌───┐

 │Да│ │Нет│

 └┬─┘ └─┬─┘

 \/ \/

┌──────────────────────┐ ┌────────────────────────┐

│Отказ в предоставлении│ │ Выдача Заявителю │

│ муниципальной услуги │ │ справки об отказе от │

│ (3 рабочих дня) │ │преимущественного права │

└──────────────────────┘ │покупки либо уведомления│

 │ об отсутствии │

 │ преимущественного права│

 │ покупки (4 рабочих дня)│

 └────────────────────────┘

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги "Выдача справки

по отказу от преимущественного

права покупки комнат

в коммунальных квартирах"

МЕТОДИКА

РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введена Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 52-р;в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 16.11.2017 N 327-р) |

Показатель 1. Актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - МУ).

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - официальный сайт администрации города (далее - Сайт).

Расчет показателя (пояснения):

ПАИ = (АМП + АГП + АТ + ААР + АФЗ) x 100%,

где:

АМП - информация о местах приема заявителей по вопросам предоставления МУ, в том числе прием заявлений и выдача результата предоставления МУ, адрес, номер кабинета.

При оценке показателя необходимо также учитывать, реализована ли возможность подать документы на предоставление МУ через МФЦ;

АГП - наличие актуальной информации о графике приема заявителей по вопросам предоставления МУ, включая дни недели, время приема, время обеда (при наличии);

АТ - наличие актуальной информации о справочных телефонах, по которым можно получить консультацию по вопросам предоставления МУ;

ААР - наличие актуальной редакции Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Выдача справки по отказу от преимущественного права покупки комнат в коммунальных квартирах" (далее - АР);

АФЗ - наличие актуальной редакции формы заявления на предоставление МУ.

Показатель представляет собой сумму баллов за каждую размещенную на Сайте позицию. В случае актуальности размещенной информации присваивается 0,2 балла, иначе 0 баллов. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 16.11.2017 N 327-р)

Показатель 2. Соблюдение срока предоставления МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Для оценки показателей осуществляется выборка обращений граждан за предоставлением МУ за прошедший год.

Источник информации - система электронного документооборота (далее - СЭД).

Показатель рассчитывается на основе выборки обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Расчет показателя (пояснения):

где:

k - количество МУ из выборки;

Si - фактический срок предоставления каждой МУ из выборки;

SN - срок предоставления МУ, установленный в АР.

Показатель представляет собой отношение фактического срока рассмотрения обращений за МУ к суммарному сроку рассмотрения этих же обращений в соответствии со сроком, установленным АР.

Фактический срок рассмотрения обращения за МУ определяется периодом времени с момента (даты) регистрации заявления до даты исполнения (направления или выдачи ответа заявителю). Срок предоставления МУ согласно АР представляет собой максимальный срок предоставления МУ, закрепленный в стандарте АР. Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что МУ предоставлена без нарушения сроков (в срок или ранее), установленных АР. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Показатель 3. Доля обращений за предоставлением МУ, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий органов и должностных лиц при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

КЖ - количество обращений, в отношении которых поданы обоснованные жалобы на действия органа или должностных лиц при предоставлении МУ, поступивших в период, за который проводится оценка качества;

КОБ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Под обоснованными жалобами на действия органов и должностных лиц при предоставлении МУ понимаются жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего МУ, установленным статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а именно:

1) нарушение срока регистрации заявления гражданина о предоставлении МУ;

2) нарушение срока предоставления МУ;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления МУ;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления МУ;

5) отказ в предоставлении МУ, если основания для отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами;

6) требование у заявителя при предоставлении МУ платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

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

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением МУ (как минимум одной и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 4. Доля обращений за МУ, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

КСР - количество обращений за МУ, для которых осуществлено судебное обжалование действий органа или должностных лиц при предоставлении МУ (отказов в предоставлении МУ, признанных незаконными в судебном порядке, удовлетворенных исков, поданных в отношении МУ, и т.п.), поступивших в период, за который проводится оценка качества;

КОБ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обращений, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов (как минимум одного и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 5. Соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление МУ.

Показатель применяется только для МУ, предоставляемых в электронной форме.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

k - количество МУ из выборки;

Si - фактический срок регистрации каждого заявления из выборки;

SN - срок регистрации заявления, установленный в АР.

Показатель рассчитывается на основе выборки заявлений на предоставление МУ, поступивших в администрацию города в электронном виде (через единый и региональный порталы государственных и муниципальных услуг, Сайт), в период, за который проводится оценка качества.

Данный показатель представляет собой отношение фактического срока регистрации заявлений к сроку регистрации этих же заявлений в соответствии со сроком, закрепленным в АР. Фактический срок регистрации заявления считается с даты поступления заявления в информационную систему до даты регистрации. Срок регистрации заявления согласно АР представляет собой максимальный срок регистрации заявления на предоставление МУ, закрепленный в стандарте АР.

Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что сроки регистрации не нарушены. Следовательно, МУ предоставлена качественно.