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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 4 августа 2011 г. N 863-ж

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРОДАЖА ОСВОБОДИВШИХСЯ ПОМЕЩЕНИЙ В

КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 10.02.2012 N 281-ж,

от 02.08.2012 N 63-орг, от 06.05.2014 N 145-р, от 10.04.2015 N 129-р,

от 26.06.2015 N 220-р, от 24.06.2016 N 179-р, от 19.12.2016 N 368-р,

от 06.03.2017 N 53-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 заместителя Главы города - начальника департамента Главы 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 "Продажа освободившихся помещений в коммунальных квартирах" согласно приложению.

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

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

4. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Первый заместитель

Главы города

В.П.БОБРОВ

Приложение

к Распоряжению

администрации города

от 4 августа 2011 г. N 863-ж

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРОДАЖА ОСВОБОДИВШИХСЯ ПОМЕЩЕНИЙ

В КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 10.02.2012 N 281-ж,

от 02.08.2012 N 63-орг, от 06.05.2014 N 145-р, от 10.04.2015 N 129-р,

от 26.06.2015 N 220-р, от 24.06.2016 N 179-р, от 19.12.2016 N 368-р,

от 06.03.2017 N 53-р)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по продаже освободившихся помещений в коммунальных квартирах (далее - муниципальная услуга).

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

1.2. Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-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), администрации районов в городе Красноярске.

1.4. Муниципальная услуга предоставляется лицам, проживающим в коммунальных квартирах, являющимся собственниками и (или) нанимателями комнат в данных коммунальных квартирах, обеспеченным жилыми помещениями менее нормы предоставления жилых помещений по договору социального найма, либо их законным представителям, а также представителям, действующим на основании нотариальной доверенности (далее - Заявители).

1.5. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается с заявлением по установленной форме и необходимым пакетом документов в Управление в часы приема или направляет заявление в электронном виде с приложенными документами в форме электронных копий через официальный сайт администрации города Красноярска в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/02/011. Продажа освободившихся помещений в коммунальных квартирах".

Заявление в электронной форме подается путем заполнения в электронном виде полей экранной Web-формы, размещенной в разделе официального сайта администрации города "Администрация/Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/02/011", присоединения электронных образов необходимых документов, активирования кнопки Web-формы "Отправить".

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

(п. 1.5 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-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, улица Карла Маркса, 93, 5-й этаж, кабинеты: 511 (приемная), 504а, 502а.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.06.2015 N 220-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.

Время 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. Распоряжений администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р, от 26.06.2015 N 220-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 Заявителями 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 10.04.2015 N 129-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 официального сайта администрации города "Администрация/Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги".

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

Информирование (консультирование) производится по следующим вопросам предоставления муниципальной услуги:

- установление права гражданина на предоставление ему муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

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

- время приема Заявителей и выдачи документов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок 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: продажа освободившихся помещений в коммунальных квартирах.

Номер муниципальной услуги в Разделе реестра муниципальных услуг города Красноярска "Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города" - 04/02/011.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является подписание договора купли-продажи освободившегося помещения в коммунальной квартире и передача его в орган, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав (далее - регистрирующий орган), либо направление уведомления Заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р, от 06.03.2017 N 53-р)

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги: не более 167 рабочих дней со дня поступления в Управление заявления Заявителя с приложенными документами.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг, от 10.04.2015 N 129-р)

--------------------------------

<1> сноска исключена. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р.

2.4. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации (далее - ЖК РФ);

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 заместителя Главы города - начальника департамента Главы 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 Главы города от 07.11.2008 N 283-р;

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

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

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

заявление по форме, установленной Распоряжением 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";

копии документов, удостоверяющих личность Заявителя (паспорт - для гражданина, достигшего 14-летнего возраста, свидетельство о рождении - для гражданина, не достигшего 14-летнего возраста);

копия нотариальной доверенности (в случае если получение муниципальной услуги осуществляется на основании доверенности);

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

справка Красноярского отделения ФГУП "РОСТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ - ФЕДЕРАЛЬНОЕ БТИ" по Красноярскому краю об отсутствии (наличии) у Заявителя и членов его семьи других жилых помещений на праве собственности;

выписка из Единого государственного реестра недвижимости, об отсутствии (наличии) у Заявителя и членов его семьи других жилых помещений на праве собственности;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

выписка из домовой книги и финансово-лицевой счет из управляющей компании, товарищества собственников жилья, жилищного кооператива и др. (далее - управляющая организация) по месту постоянного жительства Заявителя;

копии документов на комнату в коммунальной квартире, на основании которых Заявитель проживает в данном жилом помещении (договор социального найма, ордер, договор передачи жилого помещения в собственность граждан, договор купли-продажи, договор мены, договор дарения, решение суда и т.д.).

Представление документов в соответствии с указанным перечнем необходимо для проверки наличия права Заявителя на приобретение освободившегося помещения в данной коммунальной квартире (далее - Помещение) в соответствии с нормами части 3 статьи 59 Жилищного кодекса Российской Федерации, в том числе соответствия Заявителя требованиям указанной статьи Жилищного кодекса Российской Федерации в части обеспеченности общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее нормы предоставления площади жилого помещения по договору социального найма, установленной на территории города Красноярска.

Перечисленные копии документов представляются Заявителем с предъявлением оригиналов. Представляемые копии документов заверяются уполномоченными должностными лицами Управления. Допускается представление Заявителем нотариально заверенных копий документов.

В случае направления Заявителем заявления в электронном виде с приложенными документами в форме электронных копий при обращении для получения результата муниципальной услуги путем подписания договора купли-продажи Помещения Заявитель представляет оригиналы всех приложенных к заявлению документов.

Заявитель несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представляемых (направляемых) документах.

Документ, указанный в [абзаце седьмом](#P119) настоящего пункта, запрашивается Управлением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия. Заявитель вправе представлять данный документ по собственной инициативе.

Документ, указанный в [абзаце девятом](#P122) настоящего пункта, запрашивается Управлением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия в случае, когда право собственности Заявителя на комнату в коммунальной квартире зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости. Заявитель вправе представлять данный документ по собственной инициативе, за исключением случая, когда право собственности Заявителя на комнату в коммунальной квартире не зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости. В этом случае Заявитель представляет документ, указанный в [абзаце девятом](#P122) настоящего пункта, самостоятельно.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

(п. 2.5 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-р)

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](#P112) 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 63-орг)

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

- отсутствие права муниципальной собственности на Помещение.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-р)

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

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-р)

Срок регистрации заявления 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. 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. 2.10.3 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 179-р)

2.10.4. 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. 2.10.4 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 179-р)

2.10.5. 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. 2.10.5 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 179-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 179-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 179-р)

2.13. В Управлении обеспечиваются:

допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленным 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 179-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](#P424) 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.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

(п. 2.14 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 19.12.2016 N 368-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 19.12.2016 N 368-р)

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

Для Заявителя в электронном виде обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг, портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края, официальном сайте администрации города Красноярска;

формирование заявления на предоставление муниципальной услуги на странице услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на официальном сайте администрации города Красноярска;

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

получение сведений о ходе выполнения заявления на предоставление муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на официальном сайте администрации города Красноярска.

(п. 2.16 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-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 19.12.2016 N 368-р)

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги "Продажа освободившихся помещений в коммунальных квартирах" представлена [блок-схемой](#P368) в приложении 1 к настоящему Регламенту. Предоставление данной муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация поступившего заявления с приложенными документами;

- получение документов и информации, находящихся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

- рассмотрение на комиссии по распределению муниципального жилья социального и коммерческого использования администрации города (далее - Комиссия) вопроса о продаже Помещения Заявителю;

- подготовка документов для заключения договора купли-продажи Помещения и передача документов на государственную регистрацию.

3.2. Прием и регистрация поступившего заявления с приложенными документами:

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

Заявление и иные документы могут быть поданы в электронной форме на странице услуги на официальном сайте администрации города Красноярска в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/02/011" при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" посредством заполнения полей интерактивной формы запроса о предоставлении услуги.

Для идентификации и аутентификации на официальном сайте администрации города Красноярска используется подтвержденная учетная запись Заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

(п. 3.2.1 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

3.2.2. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - Специалист Управления), проверяет правильность заполнения заявления, соответствие представленных копий документов оригиналам, заверяет копии документов.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.06.2015 N 220-р)

Максимальный срок приема документов составляет не более 30 минут.

3.2.3. Поступившие от Заявителя заявление и приложенные к нему документы в день поступления в Управление передаются на регистрацию в отдел по работе с обращениями граждан Управления делами.

3.2.4. Отдел по работе с обращениями граждан Управления делами в установленном регламентом администрации города порядке регистрации входящей корреспонденции регистрирует поступившее заявление Заявителя с приложенными документами и передает их в Управление для рассмотрения.

В случае подачи Заявителем заявления в электронной форме информация о дате регистрации и присвоенном регистрационном номере направляется Заявителю в личный кабинет на официальном сайте администрации города.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 19.12.2016 N 368-р)

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

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

3.3. Получение документов и информации, находящихся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги.

(п. 3.3 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

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

3.3.2. Специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня поступления в Управление из Управления делами заявления и документов:

- направляет в Департамент запрос о предоставлении информации из Реестра муниципальной собственности (далее - Реестр) о наличии (отсутствии) в Реестре сведений о Помещении, а также копий документов, подтверждающих проведение государственного кадастрового учета и государственной регистрации права муниципальной собственности на Помещение;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

- направляет в управляющую организацию запрос о предоставлении выписки из домовой книги и финансово-лицевого счета на Помещение;

- направляет в администрацию соответствующего района в городе запрос о предоставлении информации о наличии (отсутствии) в коммунальной квартире граждан, имеющих право и желающих получить Помещение по договору социального найма по основаниям, предусмотренным частями 1 и 2 статьи 59 ЖК РФ;

- направляет в государственные органы в порядке межведомственного информационного взаимодействия запросы о предоставлении документов, указанных в [абзацах седьмом](#P112) и [девятом пункта 2.5](#P112) настоящего Регламента.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

3.3.3. Департамент в течение 5 рабочих дней со дня поступления из Управления запроса, указанного в [подпункте 3.3.2](#P227) настоящего Регламента, направляет в Управление информацию о наличии (отсутствии) в Реестре сведений о Помещении, и копии документов, подтверждающих проведение государственного кадастрового учета и государственной регистрации права муниципальной собственности на Помещение.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг, от 10.04.2015 N 129-р, от 19.12.2016 N 368-р, от 06.03.2017 N 53-р)

В случае отсутствия государственной регистрации права муниципальной собственности на Помещение Департамент в течение 3 рабочих дней с даты получения запроса Управления направляет соответствующее уведомление в Управление и в течение 60 рабочих дней с даты получения указанного запроса производит все необходимые действия по подготовке и передаче документов в регистрирующий орган для государственной регистрации права муниципальной собственности на Помещение, в том числе постановку Помещения на кадастровый учет.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

После получения в регистрирующем органе документов, подтверждающих право муниципальной собственности на Помещение, в течение 5 рабочих дней со дня включения Помещения в Реестр Департамент направляет в Управление информацию о наличии в Реестре сведений о Помещении, а также и копии документов, подтверждающих проведение государственного кадастрового учета и государственной регистрации права муниципальной собственности на Помещение.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг, от 19.12.2016 N 368-р, от 06.03.2017 N 53-р)

3.3.4. Администрация района в городе в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса, указанного в [подпункте 3.3.2](#P227) настоящего Регламента, направляет в Управление информацию о наличии (отсутствии) в коммунальной квартире граждан, имеющих право и желающих получить Помещение по договору социального найма по основаниям, предусмотренным частями 1 и 2 статьи 59 ЖК РФ.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

3.3.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 68 рабочих дней.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг, от 10.04.2015 N 129-р)

--------------------------------

<2> сноска исключена. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р.

3.3.6. Результатом административной процедуры является получение Управлением документов и информации, находящихся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственных и муниципальных услуг.

(пп. 3.3.6 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

3.4. Рассмотрение на Комиссии вопроса о продаже Помещения Заявителю:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является факт завершения административной процедуры по получению документов и информации, находящихся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги.

(пп. 3.4.1 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 02.08.2012 N 63-орг)

3.4.2. После поступления в Управление документов, указанных в [подпункте 3.3.6](#P247) настоящего Регламента, вопрос о продаже Помещения Заявителю рассматривается на очередном заседании Комиссии. Заседания Комиссии проводятся не реже одного раза в месяц.

Специалист Управления рассматривает поступившие документы и проверяет:

- соответствие перечню, установленному [пунктом 2.5](#P112) настоящего Регламента (в части документов, представленных Заявителем);

- соответствие Заявителя требованиям [пункта 1.4](#P53) настоящего Регламента;

- наличие (отсутствие) права муниципальной собственности на Помещение.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

После проверки документов Специалист Управления передает документы для рассмотрения вопроса о продаже Помещения Заявителю на очередном заседании Комиссии.

3.4.3. На заседании Комиссии рассматриваются все представленные документы и принимается решение о продаже Помещения Заявителю либо об отказе в продаже Помещения Заявителю.

3.4.4. По результатам заседания Комиссии:

- в случае вынесения Комиссией решения о продаже Помещения Заявителю и включении Помещения в фонд коммерческого использования Специалист Управления в течение 3 рабочих дней после принятия Комиссией решения направляет Заявителю письменное уведомление, подписанное руководителем Управления, о принятом Комиссией решении, готовит и направляет на согласование проект распоряжения администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования и направляет в Департамент запрос о предоставлении отчета об оценке рыночной стоимости Помещения. Департамент в течение 40 рабочих дней после получения запроса производит все необходимые действия по получению отчета об оценке Помещения (далее - отчет), выполненного организацией, уполномоченной в соответствии с законодательством на осуществление указанной деятельности, и направляет отчет в Управление;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

- в случае принятия Комиссией решения об отказе в продаже Помещения Заявителю Специалист Управления в течение 3 рабочих дней после принятия Комиссией решения направляет Заявителю соответствующее письменное уведомление за подписью руководителя Управления с указанием мотивированных причин отказа в продаже Помещения.

3.4.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 60 рабочих дней.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

3.4.6. Результатом административной процедуры является:

- получение Управлением отчета об оценке Помещения и издание распоряжения администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

- направление Заявителю письменного уведомления о принятом Комиссией решении об отказе в продаже Помещения Заявителю с указанием мотивированных причин отказа.

3.5. Подготовка документов для заключения договора купли-продажи Помещения и передача документов на государственную регистрацию:

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение Управлением отчета об оценке Помещения и издание распоряжения администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

3.5.2. В течение 3 рабочих дней после получения отчета об оценке Помещения Специалист Управления готовит и направляет на согласование проект распоряжения администрации города о заключении с Заявителем договора купли-продажи Помещения (далее - Распоряжение), а также готовит проект договора купли-продажи Помещения.

3.5.3. Специалист Управления в течение 5 рабочих дней после издания Распоряжения направляет Заявителю письменное уведомление за подписью руководителя Управления о необходимости производства действий, указанных в [подпункте 3.5.4](#P275) настоящего Регламента.

3.5.4. В течение 22 рабочих дней со дня издания Распоряжения Заявитель и Специалист Управления подписывают договор купли-продажи Помещения (далее - Договор) и совместно обращаются в регистрирующий орган с целью государственной регистрации перехода права собственности на Помещение.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

При этом на момент подписания Договора Заявитель должен произвести оплату стоимости Помещения в полном объеме и представить Специалисту Управления документы, подтверждающие оплату.

При подписании Договора специалист Управления сверяет данные документов, направленных Заявителем в форме электронных копий, и оригиналов указанных документов, предъявляемых Заявителем.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-р)

Передача документов в регистрирующий орган для проведения государственной регистрации осуществляется не позднее 5 рабочих дней с даты подписания Договора.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

3.5.5. В случае неподписания Договора и (или) непредставления Договора в регистрирующий орган по вине Заявителя в срок, установленный [подпунктом 3.5.4](#P275) настоящего Регламента, распоряжение администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования и Распоряжение подлежат отмене.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

В случае если по истечении 22 рабочих дней с даты издания Распоряжения Заявителем, направившим заявление в электронном виде с приложенными документами в форме электронных копий, не представлены или представлены не в полном объеме оригиналы указанных документов, за исключением документов, которые запрашиваются Управлением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия, либо из представленных документов усматривается несоответствие Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P53) настоящего Регламента, то распоряжение администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования и Распоряжение подлежат отмене на основании [пункта 2.7](#P132) настоящего Регламента.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

В течение 5 рабочих дней со дня издания распоряжения администрации города об отмене Распоряжения Специалист направляет Заявителю соответствующее письменное уведомление

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.05.2014 N 145-р)

3.5.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 37 рабочих дней.

3.5.7. Результатом административной процедуры является:

- передача Договора в регистрирующий орган;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.03.2017 N 53-р)

- отмена распоряжения администрации города о включении Помещения в фонд коммерческого использования и Распоряжения.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р)

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО 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 проведения проверок, проводимых планово либо внепланово по обращениям Заявителей, содержащим 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 подготовку ответов на обращения Заявителей (в ходе внеплановой проверки);

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, ответственном за предоставление муниципальной услуги; наличие (отсутствие) обстоятельств, свидетельствующих о нарушении настоящего Регламента и (или) должностных обязанностей Специалиста (Специалистов) Управления; 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.

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 10.02.2012 N 281-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 63-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 является:

- нарушение срока регистрации заявления 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 документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

- 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

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Продажа освободившихся помещений

в коммунальных квартирах"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРОДАЖА ОСВОБОДИВШИХСЯ ПОМЕЩЕНИЙ В КОММУНАЛЬНЫХ КВАРТИРАХ"

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 10.04.2015 N 129-р,

от 06.03.2017 N 53-р)

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

 │ Обращение Заявителя с заявлением │

 │ и приложенными документами │

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

 \/

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

 │ Прием, регистрация заявления Заявителя │

 │ (2 рабочих дня) │

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

 \/

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

 │ Получение документов и информации │

 │ (68 рабочих дней) │

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

 \/

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

 │ Рассмотрение документов │

 │ (60 рабочих дней) │

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

 \/

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

 │Наличие оснований для отказа в предоставлении│

 ┌───┤ муниципальной услуги согласно ├───┐

 │ │ [п. 2.7](#P132) Административного регламента │ │

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

 \/ \/

 ┌────────────┐ ┌───────────┐

 │ Да │ │ Нет │

 └─────┬──────┘ └─────┬─────┘

 \/ \/

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

 │ Отказ │ │ Подписание договора купли-продажи │

 │ в предоставлении │ │ освободившегося помещения в │

 │муниципальной услуги │ │ коммунальной квартире и передача │

 │ (3 рабочих дня) │ │ его в регистрирующий орган │

 └─────────────────────┘ │ (37 рабочих дней) │

 └───────────────────────────────────┘

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуг

"Продажа освободившихся помещений

в коммунальных квартирах"

МЕТОДИКА

РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Список изменяющих документов

(введена Распоряжением администрации г. Красноярска от 19.12.2016 N 368-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 (далее - АР) предоставления МУ;

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 2, иначе 0. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

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 предоставлены 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 предоставление 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 действия (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, установленным статьей 11.1 Федерального закона N 210-ФЗ, а именно:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока 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 предоставление 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, официальный сайт администрации города), 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.