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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29 августа 2011 г. N 971-ж

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПОСТАНОВКА

НА УЧЕТ НУЖДАЮЩИХСЯ В УЛУЧШЕНИИ ЖИЛИЩНЫХ УСЛОВИЙ

(ПОЛУЧЕНИИ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ) ГРАЖДАН, ПРИЗНАННЫХ

В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ ВЫНУЖДЕННЫМИ ПЕРЕСЕЛЕНЦАМИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярскаот 06.02.2012 N 218-ж, от 28.03.2012 N 581-ж, от 06.08.2012 N 66-орг,от 14.04.2014 N 118-р, от 29.07.2014 N 247-р, от 14.10.2015 N 361-р,от 24.06.2016 N 178-р, от 29.08.2016 N 261-р, от 20.12.2016 N 369-р,от 13.03.2017 N 62-р, от 03.11.2017 N 315-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 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 Главы 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](#P37) предоставления муниципальной услуги "Постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами" 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.

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 29 августа 2011 г. N 971-ж

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПОСТАНОВКА

НА УЧЕТ НУЖДАЮЩИХСЯ В УЛУЧШЕНИИ ЖИЛИЩНЫХ УСЛОВИЙ

(ПОЛУЧЕНИИ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ) ГРАЖДАН, ПРИЗНАННЫХ

В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ ВЫНУЖДЕННЫМИ ПЕРЕСЕЛЕНЦАМИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярскаот 06.02.2012 N 218-ж, от 28.03.2012 N 581-ж, от 06.08.2012 N 66-орг,от 14.04.2014 N 118-р, от 29.07.2014 N 247-р, от 14.10.2015 N 361-р,от 24.06.2016 N 178-р, от 29.08.2016 N 261-р, от 20.12.2016 N 369-р,от 13.03.2017 N 62-р, от 03.11.2017 N 315-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 постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами (далее - муниципальная услуга).

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 06.08.2012 N 66-орг)

1.2. Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 06.08.2012 N 66-орг.

1.3. В реализации муниципальной услуги на территории города Красноярска участвуют управление учета и реализации жилищной политики администрации города Красноярска (далее - Управление), управление делами администрации города Красноярска (далее - Управление делами).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется лицам, являющимся гражданами Российской Федерации, признанным вынужденными переселенцами по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 1 Закона Российской Федерации от 19.02.1993 N 4530-1 "О вынужденных переселенцах", соответствующим требованиям, установленным статьей 51 Жилищного кодекса Российской Федерации для признания граждан нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, обратившимся в управление учета и реализации жилищной политики администрации города (далее - Управление) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - Заявители).

(п. 1.4 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-р)

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/04/01/003/Постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами".

Форма заявления "Постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами" размещена на официальном сайте администрации города Красноярска в сети Интернет в разделе Администрация/Структура администрации/Управление учета и реализации жилищной политики/Формы обращений, заявлений и иных документов.

(п. 1.5 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-р)

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

1.6.1. Место нахождения Управления: 660049, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 93, 5-й этаж, кабинеты: 511 (приемная), 509 (отдел правового обеспечения реализации жилищных программ и распределения жилья).

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 29.07.2014 N 247-р, от 20.12.2016 N 369-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.

Прием документов для получения муниципальной услуги, а также выдача документов в Управлении производятся с понедельника по четверг с 9:00 до 13:00.

1.6.3. Справочные телефоны Управления: (391) 226-10-46 (приемная), (391) 226-15-68, (391) 226-15-71, (391) 226-11-61 (отдел правового обеспечения реализации жилищных программ и распределения жилья).

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р)

Факс: (391) 226-15-60.

E-mail: zhil@admkrsk.ru.

Официальный сайт администрации города Красноярска: www.admkrsk.ru (раздел "Администрация", подраздел "Структура администрации", "Управление учета и реализации жилищной политики").

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 о муниципальной услуге, предоставляемая заинтересованным лицам, 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:

Для получения информации (консультации) о процедуре предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) граждане могут обратиться:

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, через электронный сервис на официальном сайте администрации города в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги", указав регистрационный номер заявления.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р)

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

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 со дня приема документов Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.7. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Управления делами:

1.7.1. Место нахождения Управления делами: 660049, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 93, 2-й этаж, кабинет 223 (приемная); 1-й этаж, кабинет 113 (отдел по работе с обращениями граждан - общественная приемная Главы города).

1.7.2. График работы Управления делами: ежедневно с 9:00 до 18:00 (перерыв на обед с 13:00 до 14:00). Выходные дни - суббота, воскресенье.

1.7.3. Справочные телефоны Управления делами: (391) 226-10-30 (приемная), (391) 226-16-27, (391) 226-11-35, (391) 226-11-38, (391) 226-11-66 (отдел по работе с обращениями граждан - общественная приемная Главы города).

Факс: (391) 211-98-76.

E-mail: ud@admkrsk.ru.

Официальный сайт администрации города Красноярска: www.admkrsk.ru (раздел "Администрация", подраздел "Структура администрации", "Управление делами").

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

Наименование муниципальной услуги: постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами.

Номер муниципальной услуги в разделе реестра муниципальных услуг города Красноярска "Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города" - 04/01/003.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.08.2012 N 66-орг)

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги - не более 33 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";

Закон Российской Федерации от 19.02.1993 N 4530-1 "О вынужденных переселенцах";

Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2010 N 1050 "О реализации отдельных мероприятий государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации";

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.2016 N 1194 "О предоставлении вынужденным переселенцам и членам их семей жилых помещений фонда для временного поселения вынужденных переселенцев";

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

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";

Постановление Главы города от 29.10.2008 N 514 "О создании жилищной комиссии при администрации города";

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 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 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 03.11.2017 N 315-р)

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

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";

согласие всех членов семьи Заявителя на обработку персональных данных 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";

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р)

копии удостоверений вынужденного переселенца и всех совершеннолетних членов семьи;

копии документов, удостоверяющих личность Заявителя и членов его семьи;

копии документов, подтверждающих родственные отношения Заявителя и членов его семьи (свидетельство о заключении брака; свидетельство о рождении ребенка либо документы, подтверждающие усыновление (удочерение) ребенка, либо судебный акт);

справка федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции на территории Красноярского края о неполучении всеми членами семьи финансовой помощи;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 29.08.2016 N 261-р)

выписка из домовой книги и (или) финансово-лицевого счета (если нет финансово-лицевого счета - справка о том, что финансово-лицевой счет не ведется);

документы о наличии или отсутствии у Заявителя и членов его семьи в собственности жилых помещений, выданные органами, осуществляющими государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, организациями технической инвентаризации. В случае изменения членом семьи фамилии (имени, отчества) указанные документы представляются также на прежнюю фамилию (имя, отчество);

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-р)

копии документов, подтверждающих право собственности либо право пользования жилым помещением (помещениями), находящимся (находящимися) в собственности или в пользовании Заявителя и членов его семьи (копии свидетельств о государственной регистрации права собственности или выписки из Единого государственного реестра недвижимости, договор найма, договор социального найма, поднайма, договор безвозмездного пользования и т.п.).

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р, от 13.03.2017 N 62-р)

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

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

Документ, указанный в [абзаце седьмом](#P129) настоящего пункта, а также документы о наличии или отсутствии у Заявителя и членов его семьи в собственности жилых помещений, выданные органом, осуществляющим государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, указанные в [абзаце девятом](#P132) настоящего пункта, запрашиваются Управлением в порядке межведомственного информационного взаимодействия. Заявитель вправе представлять указанные документы по собственной инициативе.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 06.08.2012 N 66-орг, от 13.03.2017 N 62-р)

Абзац утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-р.

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

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-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:

несоответствие Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P55) настоящего Регламента;

непредставление или представление Заявителем не в полном объеме документов, указанных в [пункте 2.5](#P122) 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 06.08.2012 N 66-орг)

недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

реализация ранее права на обеспечение жилым помещением за счет средств федерального бюджета;

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-р)

установление факта намеренного ухудшения жилищных условий в целях приобретения права состоять на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, в случае если со дня совершения указанных намеренных действий не истекло пять лет.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-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 14.04.2014 N 118-р)

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

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 14.04.2014 N 118-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. 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.

2.10.3. 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".

2.10.4. 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 располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.10.5. 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 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-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 178-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 178-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 178-р)

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

создание условий для беспрепятственного доступа в помещение Управления для маломобильных групп населения;

возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;

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 Управления и 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 Управления 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](#P399) к настоящему Регламенту.

(п. 2.14 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р)

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре (далее - МФЦ) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации города;

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

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в системе электронного документооборота администрации города;

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

Предоставление услуги в МФЦ не предусмотрено.

(п. 2.15 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-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 20.12.2016 N 369-р)

3.1. Последовательность административных процедур при постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, представлена [блок-схемой](#P340) (приложение к настоящему Регламенту) и включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация поступившего заявления с приложенными документами;

рассмотрение заявления и прилагаемых документов, формирование их в учетное дело;

принятие жилищной комиссией при администрации города Красноярска (далее - жилищная комиссия) решения о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, либо об отказе в постановке на учет гражданина.

3.2. Прием и регистрация поступившего заявления с приложенными документами:

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является предоставление 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 в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/01/003" при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" посредством заполнения полей интерактивной формы запроса о предоставлении муниципальной услуги.

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

Поданные в электронной форме заявление и документы должны быть заверены электронной подписью в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

(п. 3.2.1 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-р)

3.2.2. Специалист отдела правового обеспечения реализации жилищных программ и распределения жилья 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 20.12.2016 N 369-р)

Максимальный срок приема документов составляет 15 минут.

3.2.3. Поступившие от Заявителя заявление с приложенными документами 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 регистрирует поступившее заявление гражданина с приложенными документами в системе электронного документооборота и передает их в Управление.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-р)

В случае если заявление подано в электронном виде в Личный кабинет Заявителю на официальном сайте администрации города направляется информация о факте приема заявления и приложенных документов, порядковом номере входящей корреспонденции, дате регистрации заявления и сроке предоставления муниципальной услуги.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-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. Рассмотрение заявления и прилагаемых документов, формирование их в учетное дело:

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 5 рабочих дней проверяет комплект документов на предмет:

соответствия перечню, установленному [пунктом 2.5](#P122) настоящего Регламента;

соответствия Заявителя требованиям [пункта 1.4](#P55) настоящего Регламента;

соответствия требованиям действующего законодательства;

достоверности сведений, содержащихся в представленных документах;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-р)

отсутствия факта намеренного ухудшения жилищных условий в целях приобретения права состоять на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.06.2016 N 178-р)

В случае непредставления Заявителем документа, указанного в [абзаце седьмом пункта 2.5](#P129) Регламента, а также документов о наличии или отсутствии у Заявителя и членов его семьи в собственности жилых помещений, указанных в [абзаце девятом пункта 2.5](#P132) Регламента, специалист Управления в течение 5 рабочих дней со дня поступления в Управление заявления и документов направляет запросы в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции на территории Красноярского края и в орган, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, в порядке межведомственного информационного взаимодействия с целью получения указанных документов.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 06.08.2012 N 66-орг; в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 29.08.2016 N 261-р, от 13.03.2017 N 62-р)

3.3.3. При наличии сомнений в достоверности представленных Заявителем документов Специалист Управления проводит дополнительную проверку указанных документов путем направления запросов в соответствующие органы и организации.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

3.3.5. После рассмотрения комплекта документов Специалистом Управления формируется учетное дело Заявителя.

3.3.6. Проверенные материалы учетного дела передаются для рассмотрения на очередном заседании жилищной комиссии в целях решения вопроса о постановке на учет граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами.

3.3.7. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.3.8. Результатом административной процедуры является формирование в учетное дело заявления Заявителя и приложенных к нему документов.

3.4. Принятие жилищной комиссией решения о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, либо об отказе в постановке на учет гражданина:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является факт завершения административной процедуры по формированию в учетное дело заявления Заявителя и приложенных к нему документов.

3.4.2. Заседания жилищной комиссии проводятся не реже одного раза в месяц. На заседании жилищной комиссии рассматриваются все представленные документы и принимается решение о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, либо об отказе в постановке на учет гражданина.

В случае принятия жилищной комиссией решения об отказе в постановке на учет гражданина Специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня принятия жилищной комиссией решения направляет Заявителю соответствующее письменное уведомление с указанием мотивированных причин отказа в постановке на учет за подписью руководителя Управления.

3.4.3. Решение о постановке гражданина на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, оформляется путем принятия распоряжения администрации города, издаваемого на основании решения жилищной комиссии.

Специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня принятия жилищной комиссией решения направляет проект распоряжения на согласование.

Согласование и подписание распоряжения осуществляется в порядке и в сроки, установленные Регламентом администрации города.

Специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня принятия распоряжения администрации города, издаваемого на основании решения жилищной комиссии, направляет Заявителю письменное уведомление о постановке его на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, за подписью руководителя Управления.

3.4.4. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 26 рабочих дней.

3.4.5. Результатом административной процедуры является:

постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами;

направление Заявителю письменного уведомления об отказе в постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий (получении жилых помещений) граждан, признанных в установленном порядке вынужденными переселенцами, с указанием мотивированных причин отказа.

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 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 граждан 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) обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Специалистом (специалистами) Управления 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 направления в установленном действующим законодательством порядке в Управление либо в администрацию города индивидуальных или коллективных обращений.

4.6. Контроль за актуальностью информации о предоставлении муниципальной услуги, размещаемой на официальном сайте администрации города в разделе "Реестр муниципальных услуг", соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги, 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 03.11.2017 N 315-р)

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПРАВЛЕНИЯ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

УПРАВЛЕНИЯ ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска

от 06.02.2012 N 218-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 06.08.2012 N 66-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)

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

5.4. Содержание жалобы включает:

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

2) 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;

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

4) 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:

1) 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;

2) 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.

Руководитель управления

учета и реализации

жилищной политики

Г.Н.ВЛАСЕНКО

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги "Постановка на учет

нуждающихся в улучшении жилищных

условий (получении жилых

помещений) граждан, признанных

в установленном порядке

вынужденными переселенцами"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПОСТАНОВКА НА УЧЕТ НУЖДАЮЩИХСЯ В УЛУЧШЕНИИ ЖИЛИЩНЫХ

УСЛОВИЙ (ПОЛУЧЕНИИ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ) ГРАЖДАН,

ПРИЗНАННЫХ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ

ВЫНУЖДЕННЫМИ ПЕРЕСЕЛЕНЦАМИ"

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

 │ Обращение Заявителя с заявлением │

 │ и необходимыми документами │

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

 \/

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

 │ Прием, регистрация заявления Заявителя │

 │ (2 рабочих дня) │

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

 \/

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

 │Рассмотрение документов (5 рабочих дней)│

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

 \/

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

 │ Наличие оснований для отказа │

 │ в предоставлении муниципальной услуги │

 │ согласно [пункту 2.7](#P144) Регламента │

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

 \/ \/

 ┌────────┐ ┌─────────┐

 │ Да │ │ Нет │

 └───┬────┘ └────┬────┘

 \/ \/

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

 │ Отказ в предоставлении │ │Решение жилищной комиссии │

 │ муниципальной услуги │ │ о постановке гражданина │

 │ (3 рабочих дня) │ │ на учет нуждающихся в │

 └────────────────────────┘ │улучшении жилищных условий │

 │(получении жилых помещений)│

 │ граждан, признанных │

 │ в установленном порядке │

 │вынужденными переселенцами │

 │ (26 рабочих дней) │

 └───────────────────────────┘

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация приложений дана в соответствии с изменениями, внесенными Распоряжением администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р. |

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги "Постановка на учет

нуждающихся в улучшении жилищных

условий (получении жилых

помещений) граждан, признанных

в установленном порядке

вынужденными переселенцами"

МЕТОДИКА

РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введена Распоряжением администрации г. Красноярска от 20.12.2016 N 369-р;в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-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.

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 0,2, иначе 0. 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 13.03.2017 N 62-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 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 МУ, установленным статьей 11.1 Федерального закона N 210-ФЗ, а именно:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или МУ;

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

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего МУ, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего МУ, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или МУ 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 МУ, 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.