Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://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,от 18.05.2018 N 177-р, от 26.10.2018 N 374-р, от 22.03.2019 N 78-р,от 14.08.2019 N 267-р, от 25.03.2020 N 100-р, от 24.08.2020 N 285-р,от 26.02.2021 N 61-р, от 09.04.2021 N 119-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](#P40) 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,от 18.05.2018 N 177-р, от 26.10.2018 N 374-р, от 22.03.2019 N 78-р,от 14.08.2019 N 267-р, от 25.03.2020 N 100-р, от 24.08.2020 N 285-р,от 26.02.2021 N 61-р, от 09.04.2021 N 119-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 местонахождении, графике работы, справочных телефонах Управления, порядке получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении и графике работы Управления, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, местах приема Заявителей, в том числе приема заявлений и выдачи результата предоставления муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте администрации города по адресу: www.admkrsk.ru, на странице муниципальной услуги в разделе "Реестр муниципальных услуг", а также на информационном стенде.

(п. 1.6 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

1.6.1. Порядок получения Заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления 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, а также на информационном стенде.

Информацию (консультацию) по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

в письменной форме либо в форме электронного документа на основании письменного (в форме электронного документа) обращения;

по указанным на официальном сайте администрации города телефонам в часы работы Управления;

на личном приеме в Управлении в часы приема граждан.

Информацию о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить на официальном сайте администрации города в разделе "Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги", указав регистрационный номер заявления.

Указанная в настоящем пункте информация, также настоящий Регламент, форма заявления о предоставлении муниципальной услуги и образец его заполнения, перечень документов, прилагаемых к заявлению, размещаются на информационном стенде по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 93 (1-й этаж), и на официальном сайте администрации города в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг/04/01/003".

Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги в любое время со дня приема заявления и прилагаемых документов.

(п. 1.6.1 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

1.6.2 - 1.6.5. Утратили силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р.

1.7. Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах Управления делами размещается на официальном сайте администрации города Красноярска: www.admkrsk.ru, раздел "Администрация", подраздел "Структура администрации", "Управление делами".

(п. 1.7 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р)

1.7.1 - 1.7.3. Утратили силу с 18 октября 2018 года. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р.

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";

Абзац утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2017 N 1710 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации";

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-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";

Постановление администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг";

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

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 Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи, 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";

копию удостоверения вынужденного переселенца Заявителя и каждого совершеннолетнего лица, указанного им в качестве члена семьи, имеющего указанный статус;

копии документов, удостоверяющих личность Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи;

копию документа (решение суда), подтверждающего признание членами семьи Заявителя иных лиц, постоянно проживающих совместно с ним (при наличии таковых);

копии документов, подтверждающих родственные отношения Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи (свидетельство о заключении брака; свидетельство о рождении ребенка либо документы, подтверждающие усыновление (удочерение) ребенка);

документы о наличии (отсутствии) на праве собственности жилых помещений у Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи, всех членов семьи (включая несовершеннолетних детей, родившихся до 01.01.1999), выданные организациями технической инвентаризации соответствующих населенных пунктов, на территории которых Заявитель и лица, указанные им в качестве членов семьи, кто-либо из членов семьи имели постоянную регистрацию по месту жительства до 01.01.1999 (при условии, что сведения о такой регистрации содержатся в документах, представляемых Заявителем в целях признания нуждающимся в улучшении жилищных условий. В случае изменения Заявителем или лицами, указанными им в качестве членов семьи, фамилии (имени, отчества) указанные документы представляются также на прежнюю фамилию (имя, отчество);

копии документов, подтверждающих право собственности, в случае если право собственности не зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости, либо право пользования жилым помещением, находящимся (находящимися) в собственности или в пользовании Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи;

справку федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций в сфере миграции на территории субъекта Российской Федерации, где Заявитель и граждане, указанные им в качестве членов семьи, имеют (имели) регистрацию по месту жительства, о получении (неполучении) жилого помещения для постоянного проживания, ссуды или социальной выплаты на строительство (приобретение) жилого помещения либо компенсации за утраченное жилое помещение;

копии документов, подтверждающих регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 14.08.2019 N 267-р)

документ из федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций в сфере миграции, содержащий сведения о гражданах, зарегистрированных по месту жительства в жилом помещении совместно с Заявителем и лицами, указанными им в качестве членов семьи;

сведения об имеющихся и имевшихся объектах недвижимого имущества на территории Российской Федерации на праве собственности у Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи, из органа, осуществляющего государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав. В случае изменения Заявителем или лицами, указанными им в качестве членов семьи, фамилии (имени, отчества) указанные сведения представляются также на прежнюю фамилию (имя, отчество).

Документы, указанные в [абзацах одиннадцатом](#P123) - [тринадцатом](#P126) настоящего пункта, запрашиваются Управлением в порядке межведомственного информационного взаимодействия в случае, если Заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

Заявитель вправе по собственной инициативе представить выписку из финансово-лицевого счета (при наличии такового по месту регистрации) по месту жительства (регистрации) в городе Красноярске Заявителя и лиц, указанных им в качестве членов семьи. В случае если в период, не превышающий пяти лет, предшествующих дате обращения с заявлением о принятии на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий, Заявитель или кто-либо из лиц, указанных им в качестве членов семьи, проживал в другом жилом помещении на территории города Красноярска либо в другом населенном пункте, выписка из финансово-лицевого счета (при наличии такового по месту регистрации) представляются также с предыдущего места жительства.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 24.08.2020 N 285-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.

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.

(п. 2.5 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 22.03.2019 N 78-р)

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

2.7. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

несоответствие Заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.4](#P61) настоящего Регламента;

непредставление или представление Заявителем не в полном объеме документов, указанных в [пункте 2.5](#P113) 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 Санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда".

(п. 2.10.3 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 09.04.2021 N 119-р)

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, парковок общего пользования выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки предусмотренных федеральным законодательством транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Указанные места для парковки обозначаются специальным знаком и разметкой на дорожном покрытии и располагаются на наименьшем возможном расстоянии от входа в здание (но не более 50 метров).

(п. 2.11 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 25.03.2020 N 100-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](#P437) 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;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации города.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 22.03.2019 N 78-р)

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](#P378) (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](#P113) настоящего Регламента;

соответствия Заявителя требованиям [пункта 1.4](#P61) 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](#P113) 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](#P113) 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) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО

СЛУЖАЩЕГО, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, РАБОТНИКА

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, А ТАКЖЕ ОРГАНИЗАЦИЙ,

ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УСЛУГ, ИЛИ ИХ РАБОТНИКОВ

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска

от 18.05.2018 N 177-р)

(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 либо муниципальных служащих Управления, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее также - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ), или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

Обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц либо муниципальных служащих Управления, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ, с учетом особенностей, установленных Постановлением администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг", а также настоящим Регламентом.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

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)

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

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

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего Управления, руководителя Управления 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.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

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

1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, в случае если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р)

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, в случае если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

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

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, в случае если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

(пп. 10 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р; в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

(п. 5.3 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

5.4. Жалоба должна содержать:

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

(п. 5.4 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

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

5.6. Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

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.

5.7.1. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о Заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес);

3) жалоба направлена не по компетенции органа администрации города.

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней с даты регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

(п. 5.7.1 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.02.2021 N 61-р)

5.8. Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 24.08.2020 N 285-р.

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

1) жалоба удовлетворяется, 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, муниципальными правовыми актами;

(пп. 1 в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(абзац введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

5.10. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(п. 5.10 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р)

5.11. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 5.11 введен Распоряжением администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 374-р)

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](#P135) 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. Распоряжений администрации г. Красноярска от 13.03.2017 N 62-р,от 18.05.2018 N 177-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 муниципальной услуги понимаются в том числе жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, установленные статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р)

1) - 7) утратили силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 18.05.2018 N 177-р.

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.