Проект

подготовлен управлением

учёта и распределения жилья

в новой редакции 06.04.2021

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

О внесении изменений

в постановление Администрации

города от 09.07.2015 № 4747

«Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги «Предоставление

жилых помещений муниципального

жилищного фонда по договорам

социального найма»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, постановлением Администрации города от 17.03.2016 № 1873   
«О порядке разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», распоряжениями Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации   
города»:

1. Внести в постановление Администрации города от 09.07.2015 № 4747 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда   
по договорам социального найма» (с изменениями от 03.12.2015 № 8353, 08.04.2016 № 2652, 23.06.2017 № 5340, 16.11.2017 № 9814, 27.03.2018 № 2007, 28.05.2018 № 3869, 08.06.2018 № 4309, 15.06.2018 № 4496, 09.07.2018 № 5216, 11.12.2018 № 9533, 20.12.2018 № 9953, 20.09.2019 № 6968, 27.12.2019 № 9841, 01.10.2020 № 6905) следующие изменения:

в приложении к постановлению:

1.1. Разделы 1,2 изложить в редакции согласно приложению 1 к настоящему   
постановлению.

1.2. По тексту административного регламента слова «МФЦ» заменить словами «филиал МФЦ» в соответствующих падежах.

1.3. Раздел 5 изложить в редакции согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

2. Управлению массовых коммуникаций разместить настоящее постановление на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

3. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать настоящее постановление в газете «Сургутские ведомости».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления имуществом, находящимся в муниципальной собственности.

Глава города А.С. Филатов

Приложение 1

к постановлению Администрации города

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги   
«Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур  
и административных действий управления учета и распределения жилья Администрации города Сургута (далее – уполномоченный орган), а также порядок его взаимодействия с заявителями, органами власти и организациями при предоставлении   
муниципальной услуги.

2. Круг заявителей:

2.1. Граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  
в муниципальном жилищном фонде;

2.2. Наниматели жилого помещения по договору социального найма, общая площадь которого на одного члена семьи превышает норму, желающие предоставления жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого жилого помещения.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе обратиться их законные представители, действующие на основании доверенности, закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного   
самоуправления.

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги,   
в том числе о сроках и порядке ее предоставления осуществляется специалистами уполномоченного органа в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной  
почте, факсу, путем предоставления письменного обращения заявителем лично в уполномоченный орган);

на информационном стенде в месте предоставления услуги в форме информационных (текстовых) материалов;

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет»:

на официальном портале Администрации города [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru) (далее – официальный сайт);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Уполномоченного органа в следующих формах (по выбору  
заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной   
почте, факсу).

3.2. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) за информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги,   
в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, специалистыуполномоченного органа в часы приема осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится)   
на другое должностное лицо или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если для ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в уполномоченный орган обращение о предоставлении письменной консультации   
по процедуре предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

При консультировании по вопросам предоставления муниципальной услуги   
по письменным обращениям ответ на обращение направляется заявителю в срок,   
не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения в уполномоченном органе.

При консультировании заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий   
5 рабочих дней со дня регистрации обращения в уполномоченном органе.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется Филиалом автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – филиал МФЦ) в соответствии с регламентом его работы.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках и порядке ее предоставления, размещенная на Едином портале, на официальном сайте, предоставляется заявителю бесплатно.

3.3. Способы получения заявителями информации о местах нахождения и графиках работы органов власти и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы,  
адресах электронной почты уполномоченного органа и его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, размещена на [официальном](http://www.admsurgut.ru/) сайте.

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы,   
адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты филиала МФЦ размещена на [официальном](http://www.admsurgut.ru/) сайте, Портале автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

3.4. Информация об уполномоченном органеразмещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на Едином портале и официальном сайте. Для получения такой информации по выбору заявителя могут использоваться способы, указанные в пункте 3.1 раздела I Административного регламента.

3.5. На стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса официального сайта и электронной почты Уполномоченного органа   
и его структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения.

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалисты Уполномоченного органав срок, не превышающий 5 рабочих днейсо дня вступления в силу таких изменений, обеспечивают размещение информации   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на официальном сайте, Едином портале) и на информационных стендах Уполномоченного органа, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

* 1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда  
по договорам социального найма.

1.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация города Сургута.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет структурное подразделение - управление учёта и распределения жилья.

За получением муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в филиал МФЦ*.*

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю:

- решения о предоставлении жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору социального найма;

- решения об отказе в предоставлении жилого помещения муниципального   
жилищного фонда по договору социального найма.

Результат предоставления муниципальной услуги оформляется на бланке   
Администрации города в форме соответственно:

- постановление Администрации города о предоставлении гражданину жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору социального найма;

- постановление Администрации города об отказе в предоставлении гражданину жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору социального найма.

1.4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих днейсо дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги в уполномоченный орган.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок направления межведомственных запросов и получения на них ответов, срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в филиал МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи   
документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя,   
из филиала МФЦ в уполномоченный орган.

Срок выдачи (направления) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги – не позднее 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

1.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на Едином портале, а также на официальном сайте.

2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

1) заявление, подписанное всеми совершеннолетними членами семьи, по форме согласно приложениям 2, 3 к настоящему административному регламенту;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя и членов его семьи;

- паспорт, свидетельства о рождении на граждан, не достигших 14 лет;

- свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства, предоставляются с их нотариально удостоверенным переводом на русский язык;

3) оригинал и копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе физического лица, документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета обязательного пенсионного страхования,   
содержащего страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

4) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже (за периоды до 1 января 2020 года);

5) акт (отчет) оценки рыночной стоимости объектов движимого и недвижимого имущества, находящихся в собственности заявителя и членов его семьи и подлежащих налогообложению (оценочная организация);

6) оригинал и копия правоустанавливающего документа на жилое помещение, в котором заявитель и его семья проживают на момент подачи заявления (договор найма, договор поднайма и другое), договор социального найма муниципального жилого помещения, занимаемого заявителем и членами семьи (подлинник);

7) сведения о сумме выплаченных, полученных алиментов (соглашение   
о порядке выплаты алиментов, банковские документы и иное);

8) справка о сумме выплаченного ежемесячного пособия на период отпуска   
по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет и ежемесячных компенсационных выплат гражданам, состоящим в трудовых отношениях на условиях трудового договора и находящимся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им 3-летнего возраста;

9) сведения о доходах от занятий предпринимательской деятельностью, включая доходы, полученные в результате деятельности крестьянского (фермерского)   
хозяйства, в том числе хозяйства без образования юридического лица.

Граждане, указанные в подпункте 2.1 пункта 2 раздела 1 Административного регламента, вставшие на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма до 01 марта 2005 года, представляют документы и сведения согласно подпунктам 1, 2, 3, 6 настоящего пункта.

Граждане, указанные в подпункте 2.1 пункта 2 раздела Административного   
регламента, вставшие на учет в качестве малоимущих, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма после 01 марта 2005 года, представляют документы и сведения согласно подпунктам 1 - 9 настоящего пункта.

Граждане, указанные в подпункте 2.2 пункта 2. раздела 2 настоящего административного регламента, представляют документы согласно подпунктам 1, 2, 6 настоящего пункта.

2.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, находящихся в распоряжении уполномоченного органа,   
а также запрашиваемых и получаемых в порядке межведомственного  
информационного взаимодействия:

1) сведения о сумме выплат за предыдущий календарный год неработающим гражданам (Департамент занятости Ханты-Мансийского автономного округа - Югры);

2) сведения о сумме пенсионных выплат за предыдущий календарный год пенсионерам и инвалидам (Пенсионный фонд Российской Федерации);

3) сведения о сумме социальных выплат (компенсации, пособия, субсидии)   
за предыдущий календарный год (Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры );

4) сведения из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей о регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя (Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Сургуту Ханты-Мансийского автономного округа - Югры);

5) выписки из Единого государственного реестра недвижимости о зарегистрированных после 1999 года и прекращенных правах собственности на недвижимое имущество у заявителя и членов его семьи (Федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии" (Росреестр);

6) сведения о регистрации заявителя и членов его семьи по месту жительства или по месту пребывания (отдел по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел России по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре по городу Сургуту);

7) сведения о получении или неполучении алиментов на содержание несовершеннолетних детей за предшествующий календарный год (для семей, имеющих на иждивении детей в возрасте до 18 лет) (отдел судебных приставов по городу Сургуту);

8) справки о наличии либо отсутствии у граждан прав собственности на жилые помещения на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, зарегистрированных до июля 1999 года (казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр имущественных отношений»);

9) сведения о лице, признанном инвалидом, включающие:

- фамилию имя, отчество (при его наличии);

- пол;

- дату рождения;

- место рождения;

- сведения о гражданстве;

- данные паспорта (иного документа, удостоверяющего личность);

- данные свидетельства о рождении (для детей-инвалидов, не достигших возраста 14 лет);

- адрес места жительства (места пребывания, фактического проживания);

- страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

- место работы и занимаемая должность (при наличии);

- сведения об инвалидности (группа, причина, ограничение жизнедеятельности, нарушенная функция организма, степень утраты профессиональной трудоспособности инвалида, дата установления инвалидности, срок, на который установлена инвалидность, потребности в мерах социальной защиты);

- сведения о законном представителе (при наличии).

Сведения об инвалидности предоставляются Пенсионным фондом Российской Федерации, содержащиеся федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов», а в случае отсутствия соответствующих сведений в федеральном реестре инвалидов на основании представленных заявителем документов

10) сведения о трудовой деятельности, трудовом стаже заявителя и членов его семьи (за периоды после 1 января 2020 года) (Пенсионный фонд Российской Федерации);

11) сведения о доходах заявителя и членов его семьи от трудовой деятельности, предусмотренных системой оплаты труда; оплаты работ по договорам, заключаемым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации; доходах   
от занятий предпринимательской деятельностью, включая доходы, полученные   
в результате деятельности крестьянского (фермерского) хозяйства, в том числе хозяйства без образования юридического лица (Пенсионный фонд Российской Федерации, Федеральная налоговая служба).

Гражданин вправе представить документы (сведения) по собственной инициативе.

2.3. Способы получения заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) форму заявления о предоставлении муниципальной услуги, указанную  
в подпункте 1 пункта 2.1 раздела 2 Административного регламента, заявитель может получить:

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у работника филиала МФЦ;

посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте и Едином портале;

2) сведения, указанные в подпункте 6 пункта 2.2 раздела 2 Административного регламента, заявитель вправе получить, обратившись в УМВД;

3) документы, указанные в подпункте 5 пункта 2.2 раздела 2 Административного регламента, заявитель вправе получить, обратившись в Управление Росреестра;

2.4. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление представляется по рекомендуемой форме, приведенной в приложениях 2, 3 к Административному регламенту;

2) в заявлении указываются: основания принятия на учет, члены семьи, проживающие совместно с гражданином;

3) в случае подачи заявления лично копии документов для удостоверения   
их верности представляются с одновременным предъявлением оригиналов документов;

4) предъявления оригинала документа не требуется в случае представления его копии, верность которой засвидетельствована нотариусом;

5) в случае подачи заявления путем направления почтовым отправлением верность прилагаемых к нему копий документов должна быть засвидетельствована   
нотариусом.

2.5. Способы подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

личное обращение в филиал МФЦ;

личное обращение или почтовое отправление в уполномоченный орган.

2.6. В соответствии с пунктами 1, 2, 4 части 1 статьи 7 Федерального закона   
№ 210-ФЗ запрещается требовать от заявителей:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов,   
необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении   
муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления  
о предоставлении муниципальной услуги;

- наличия ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги  
и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект   
документов;

- истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Уполномоченного органа, работника филиала МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении   
муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Уполномоченного органа, руководителя филиала МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрены.

2.8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услугой, необходимой и обязательной для предоставления муниципальной услуги, является подготовка и выдача акта (отчета) оценки рыночной стоимости налогооблагаемого имущества, находящегося в собственности гражданина и членов его семьи (оценочная организация).

3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа   
в предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги   
законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрены.

3.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) заявитель не относится к категориям граждан, указанных в пункте 2 раздела 1 Административного регламента;

2) не представлены документы, предусмотренные подпунктом 2.1 пункта 2 раздела 2 Административного регламента;

3) представлены документы, на основании которых установлено, что гражданин не имеет право на получение муниципальной услуги;

4) документы и сведения, истребованные в государственных органах, органах местного самоуправления и иных организациях, участвующих в предоставлении   
муниципальной услуги, не подтверждают наличие оснований, дающих гражданину право на получение жилого помещения по договору социального найма

5) в представленных документах выявлены сведения, не соответствующие действительности, а также иные факты отсутствия правовых оснований для оказания муниципальной услуги.

4. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрено.

5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

6. Письменные обращения, поступившие в адрес Уполномоченного органа, подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Уполномоченный орган.

В случае личного обращения заявителя с заявлением в уполномоченный орган, такое заявление подлежит обязательной регистрации в течение 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в филиале МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы филиала МФЦ.

7. Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, местонахождении, режиме работы, а также о справочных телефонных номерах.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы контрастной маркировкой крайних ступеней, поручнями с двух сторон.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для   
инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении.

Зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудован информационными стендами, стульями, столами, обеспечен бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном для заявителей месте и призваны обеспечить заявителя исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом   
на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой информации  
о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация, указанная в пункте 3.5 раздела 1 Административного регламента.

Каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа:

1) к необходимым информационным базам данных, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2) к печатающим и сканирующим устройствам, позволяющим организовать предоставление муниципальной услуги оперативно и в полном объеме.

8. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- доступность информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги,  
в форме устного или письменного информирования, а также доступность информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством официального сайта и Единого портала;

- доступность заявителей к форме заявления о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте, Едином портале, в том числе  
с возможностью его копирования и заполнения;

- возможность подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МФЦ.

9. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

10. МФЦ предоставляет муниципальную услугу по принципу «одного окна», при этом взаимодействие с уполномоченным органом происходит без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии с МФЦ.

МФЦ при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие  
административные процедуры (действия):

- информирование о предоставлении муниципальной услуги;

- прием заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

11. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала, официального сайта;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностного лица либо муниципального служащего.

Приложение 2

к постановлению Администрации города

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных   
служащих, работников

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа город Сургут   
и их должностных лиц, муниципальных служащих на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях   
и действиях (бездействии) Администрации города, ее структурных подразделений (далее - органы) и должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Действие раздела 5 Административного регламента распространяется  
на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона № 210-ФЗ  
(далее – жалобы).

Действие раздела 5 Административного регламента не распространяется   
на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ   
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) филиала МФЦ и его работников регламентирован постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 02.11.2012   
№ 431-п «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, предоставляющих государственные услуги,   
и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

В отношении государственных услуг раздел 5 Административного регламента применяется с учетом положений административных регламентов предоставления соответствующих государственных услуг.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, через   
филиал МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в электронной форме может быть направлена посредством электронной почты с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», а также федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования).

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий   
от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия   
на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации   
доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации   
доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная   
руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении   
физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется филиалом МФЦ   
в секторах информирования и ожидания филиала МФЦ и его структурных подразделений.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы филиала МФЦ.

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 раздела 5 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений   
и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего.

В случае, если обжалуются решения, действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, жалоба рассматривается заместителем Главы города, курирующим соответствующую сферу, в порядке, предусмотренном настоящим порядком.

В период отсутствия заместителя Главы города, курирующего соответствующую сферу, жалоба рассматривается заместителем Главы города, исполняющим полномочия заместителя Главы города, курирующего соответствующую сферу, в соответствии с муниципальным правовым актом.

В случае отсутствия у органа, предоставляющего услугу, заместителя Главы города, курирующего соответствующую сферу, жалоба рассматривается Главой города в порядке, предусмотренном разделом 5 Административного регламента.

5.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9 раздела 5 Административного регламента, указанный орган в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы   
в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.11. В случае, если через филиал МФЦ подается жалоба на решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, филиал МФЦ обеспечивает ее передачу   
в соответствующий орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением  
о взаимодействии между филиалом автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте   
и Администрацией города.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги либо запроса о предоставлении нескольких услуг;

- требование представления заявителем 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;

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

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания 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;

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

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались 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   
№ 210-ФЗ.

5.13. Заявитель вправе запрашивать и получать в органе, предоставляющем   
муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования   
и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц если в указанных информации и документах не содержатся сведения,   
составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

5.14. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего   
порядка;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган  
в соответствии с пунктом 5.10 раздела 5 Административного регламента.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.16. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, филиал МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на официальном портале Администрации города,   
в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, филиала МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- орган предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает формирование и представление ежеквартально заместителю Главы города, ответственному   
за качество предоставления муниципальных услуг в городе Сургуте, отчетности  
о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.17. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.   
Жалоба рассматривается в течение 15 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 заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается   
в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе   
в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок   
в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю   
денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, либо об отказе   
в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, должностного лица.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги,   
не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного   
в пункте 5.18 раздела 5 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.20. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.18 раздела 5 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

5.21. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе   
заявителю, указанном в пункте 5.18 раздела 5 Административного регламента,   
даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также   
информация о порядке обжалования принятого решения.

5.22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце втором пункта 5.22 раздела 5 Административного регламента.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного   
на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного   
на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо   
отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда   
по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.25. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные  
в жалобе.

5.26. Все решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих   
заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.