Приложение к постановлению

администрации города Канска

                                                                           от   19.11.2013       №  1665

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Муниципального бюджетного учреждения «Центр приватизации жилья» по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации по вопросам бесплатной передачи             в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде» (далее по тексту - муниципальная услуга), в целях доступности на территории г. Канска муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений. Настоящий регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется                          в соответствии с:

-       Конституцией Российской Федерации;

-       Гражданским кодексом РФ (часть первая) от 30.11.1994 №  51-ФЗ;

-       Жилищным Кодексом Российской Федерации;

-       Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

-       Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

-       Федеральным законом от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного Кодекса Российской Федерации»;

-       Законом РФ от 04.07.1991 № 1541-1 «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации»;

-       Решением «О приватизации жилищного фонда на территории Красноярского края от 18.10.1991 г.»;

-       Положением «О приватизации жилищного фонда в городе Канске и оплате расходов на содержание и ремонт приватизированного жилья от 26.03.1993г.», утвержденного Решением малого Совета городского Совета народных депутатов;

1.3. Заявителями на получение результатов предоставления муниципальной услуги являются физические лица.

1.4 Муниципальная услуга может оказываться в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде».

2.2. Муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом предоставляет Муниципальное казенным  учреждением «Комитет по управлению муниципальным имуществом г. Канска".

 Муниципальная услуга может предоставляться КГБУ «МФЦ» (Многофункциональный центр).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление объективной, достоверной и полной информации по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет:

-       при устном консультировании заявителей на личном приеме не более               20 минут;

-       при устном консультировании заявителей посредством телефонной связи не более 15 минут;

-       при письменном обращении заявителей не более 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги, являются нормы, установленные нормативными правовыми актами, указанными в п.1.2. настоящего Административного регламента.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя (доверенного лица) к специалистам:

-       документ, удостоверяющий личность заявителя;

-       договор социального найма;

-       нотариально заверенная доверенность (в случае, если интересы заявителя представляет другое лицо).

Возможно предоставление заявления (обращения) в письменной (электронной, почтовой) форме.

2.7. Заявителю может быть отказано в предоставлении информации по следующим основаниям:

-       при отсутствии документов у заявителя, подтверждающих его полномочия, или личность;

-       в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-       если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

-       в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Центра разъясняет причины, основания отказа, оформляет решение об отказе в письменной форме и направляет отказ по адресу указанному в заявлении по почте (электронной почте), в течение 5 (пяти) рабочих дней.

В случае устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель может повторно обратиться в Центр с аналогичным заявлением.

2.8. Исполнение муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.9. Максимальное время ожидания в очереди для получения информации в устной форме не должно превышать 20 минут.

2.10. Прием и регистрацию заявления о предоставлении информации осуществляют специалисты Центра или МФЦ.

2.11. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги:

-        Все письменные заявления (обращения) регистрируются в трехдневный срок с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.12. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Здание (строение), в котором осуществляется прием заявителей данной муниципальной услуги, находится в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) от остановки общественного транспорта.

2.12.2. Кабинеты, предназначенные для приема потребителей муниципальной услуги, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

-       номера кабинета;

-       фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги.

2.12.3. Требования к местам ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.12.4. Требования к местам для информирования, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами и столами, в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.12.5. На информационном стенде размещается следующая информация:

-       место нахождения и график работы специалистов Центра;

-       номера телефонов для справок;

-       адрес официального сайта МКУ «КУМИ»                     в сети интернет, содержащего информацию о предоставлению муниципальной услуги;

-       список необходимых документов для приватизации жилых помещений;

-       текст Административного регламента.

2.12.6. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

2.13. Показателем доступности качества муниципальной услуги являются:

-       отсутствие жалоб со стороны заявителей;

-       соблюдение сроков предоставления муниципаной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-       прием и регистрация обращений заявителей в устной, посредством телефонной связи или письменной форме;

-       предоставление информации по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде.

3.2. Содержание административных процедур, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.2.1. Прием и регистрация обращений заявителей в устной, посредством телефонной связи, письменной форме или по электронной почте.

Основание для начала проведения административной процедуры является:

-       поступление устного или посредством телефонной связи обращения заявителя в Центр;

-       поступление обращения (заявления) в письменной форме или по электронной почте в Центр.

Письменное обращение (заявление) регистрируется с присвоением регистрационного номера и передается на исполнение специалисту.

Срок выполнения административной процедуры не более трех дней.

Результатом выполнения  административной процедуры является:

-       поступившее устное обращение заявителя в МКУ КУМИ ;

-       переданное в МКУ КУМИ на исполнение письменное обращение заявителя;

-       поступившее обращение заявителя посредством телефонной связи.

3.2.2. Предоставление информации по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде.

Основанием для начала проведения административной процедуры является: устные, посредством телефонной связи или письменные обращения заявителей в Центр или через МФЦ.

Прием специалистом Центра для предоставления информации производится без предварительной записи.

При устном обращении и консультировании граждан специалисты Центра обязаны дать необходимые разъяснения, основанные на нормах действующего законодательства, указанными в п.1.2. настоящего Административного регламента.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Центра называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса. Затем специалист подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Срок выполнения административной процедуры не более 15 минут.

Письменные обращения заявителей о порядке исполнения муниципальной услуги рассматриваются специалистами Центра и МФЦ              с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

При этом текст ответа должен содержать подробную информацию по сути вопроса.

3.3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-       информирование по перечню документов, необходимых для приватизации жилых помещений (Приложение № 2)

Результатом предоставления административной услуги является предоставление информации заявителю по вопросам бесплатной передачи в собственность граждан РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде.

3.4. Способ получения сведений о месте нахождения и графике работы  (663600, Красноярский край, г. Канск,  мкр 4-й Центральный, 22) для получения муниципальной услуги:

-        непосредственно от специалистов ;

-        на информационном стенде МКУ «КУМИ».

Режим работы МКУ «КУМИ»: ежедневно с 8.00 часов до 17.00 часов (обед с 12.00 часов до 13.00 часов), выходные                       дни – суббота, воскресенье.

Работа с заявителями – режим работы: понедельник, вторник с 8.00 часов до 12.00 часов, среда с 13.00 часов до 16.00 часов.

3.5. Способ получения сведений о месте нахождения и графике работы КГБУ «МФЦ» (Красноярский край,  г. Канск, мкр Северный, 34)                          для получения муниципальной услуги:

-       непосредственно от специалистов МФЦ;

-       в сети интернет на сайте КГБУ «МФЦ»: [info@24mfc.ru](mailto:info@24mfc.ru)

Режим работы с заявителями: понедельник с 9.00 часов до 18.00 часов, вторник с 9.00 часов до 20.00 часов, среда с 9.00 часов до 18.00 часов, четверг с 9.00 часов до 20.00 часов, пятница с 8.00 часов до 18.00 часов, суббота с 8.00 часов до 17.00 часов

Телефон специалистов КГБУ «МФЦ»: 8 (39161)3-56-40.

3.6. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 1                   к настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1.         Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальных услуг и принятием решений ответственным специалистом осуществляется руководителем Центра.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Центра, но не реже 1 (одного) раза в квартал.

4.2.         Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц,  участвующих в предоставлении муниципальной  услуги.

4.3.         Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков  и порядка рассмотрения заявления и предоставления информации.

Ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых при предоставлении муниципальной услуги

Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Центра в досудебном и судебном порядке.

5.1. В досудебном порядке действия или бездействие специалистов  обжалуются председателя.

Заявитель может сообщить председателю  о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях или бездействии специалистов управления, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.2. Основанием для начала досудебного обжалования является поступление в Управление жалобы, поступившей лично от заявителя, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

Обращение в письменной форме должно содержать:

-       при подаче обращения физическим лицом – его фамилию, имя, отчество, при подаче обращения юридическим лицом – его наименование;

-       почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-       наименование органа, в который направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество и (или) должность соответствующего должностного лица;

-       суть обращения;

-       при подаче обращения физическим лицом – личную подпись физического лица, при подаче обращения юридическим лицом – подпись руководителя (заместителя руководителя) юридического лица;

-       дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию.

5.2.1.Обращение заявителя не рассматривается в случаях:

-        отсутствия сведений об обжалуемом решении , действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (наименование юридического лица), не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-        отсутствия подписи заявителя;

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Управления вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления его правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. Жалоба рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Срок рассмотрения поступившей жалобы не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, представляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом Управления принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в его удовлетворении.

Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о привлечении к административной ответственности специалиста, допустившего нарушение в ходе предоставления услуги требований действующего законодательства, настоящего Административного регламента и повлекшее за собой обращение.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.5. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями Центра или МФЦ, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке может быть обжаловано бездействие Центра или МФЦ.

Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.