

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 5 мая 2012 г. N 511

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА" АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА ПЕНЗЫ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы
от 07.02.2013 N 102, от 31.12.2013 N 1603/8,
от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2,
от 24.12.2015 N 2214/3, от 10.07.2017 N 1270,
от 17.08.2017 N 1507/2, от 15.12.2017 N 2426/3,
от 11.07.2018 N 1227/1, от 19.12.2018 N 2377/5,
от 15.03.2019 N 442/7)

КонсультантПлюс: примечание.

[Постановление](#) Администрации г. Пензы от 30.06.2011 N 766 утратило силу с 4 сентября 2019 года в связи с изданием [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 04.09.2019 N 1693. Действующие нормы по данному вопросу содержатся в [Постановлении](#) Администрации г. Пензы от 04.09.2019 N 1693.

Руководствуясь [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Жилищным кодексом](#) Российской Федерации, [Постановлением](#) администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы", [Постановлением](#) администрации города Пензы от 30.06.2011 N 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы", [ст. 31, 33](#) Устава города Пензы.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 31.12.2013 N 1603/8)

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" администрацией города Пензы (далее - Административный регламент).
2. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Е.В. Овчинникова):
 - опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации;
 - административный [регламент](#) разместить на официальном сайте администрации города Пензы.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы

администрации города по городскому хозяйству.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

4. Постановление вступает в силу на следующий день после официального опубликования.
(п. 4 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Глава администрации города
Р.Б.ЧЕРНОВ

Утвержден
Постановлением
администрации г. Пензы
от 5 мая 2012 г. N 511

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ
НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы
от 07.02.2013 N 102, от 31.12.2013 N 1603/8,
от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2,
от 24.12.2015 N 2214/3, от 10.07.2017 N 1270,
от 17.08.2017 N 1507/2, от 15.12.2017 N 2426/3,
от 11.07.2018 N 1227/1, от 19.12.2018 N 2377/5,
от 15.03.2019 N 442/7)

I. Раздел "Общие положения"

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги (далее - заявители), и определяет сроки и последовательность предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий органом местного самоуправления по ведению учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Настоящий административный регламент регулирует отношения с заявителями по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации либо их уполномоченные представители.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

1.3. Юридический и почтовый адрес администрации города: 440000, г. Пенза, площадь Маршала Жукова, 4.

Оформление информации в письменном виде или в форме электронного документа об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма осуществляется специалистами отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы (далее отдел) по адресу: г. Пенза, площадь Маршала Жукова, 4 каб. 131, 132, 133, 130. (в ред. Постановлений Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102, от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2)

Специалисты отдела осуществляют прием заявителей для предоставления муниципальной услуги, выдачу документов, консультации, прием жалоб на действия (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, в соответствии со следующим графиком: (в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

Понедельник	9.00 - 17.00
Вторник	9.00 - 17.00
Среда	неприемный день
Четверг	9.00 - 17.00
Пятница	неприемный день
Суббота, воскресенье	выходной

1.4. Телефоны отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы:

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

- начальник отдела (каб. 133) (8412) 68-06-70;

- специалисты отдела (каб. 131) (8412) 68-50-17;

- специалисты отдела (каб. 130, 132) (8412) 68-22-72, 68-71-60.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

Адрес электронной почты отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы jilotdel@penza-gorod.ru.

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

Официальный адрес сайта администрации города Пензы <http://www.penza-gorod.ru>, адрес электронной почты goradm@sura.ru.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может предоставляться специалистами отдела распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы:

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

1) непосредственно специалистами отдела;

2) с использованием средств телефонной связи;

3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

4) посредством размещения на информационных стендах.

5) с использованием средств электронного информирования:

- на официальном сайте администрации города Пензы (www.penza-gorod.ru);

- региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<https://gosuslugi.pnzreg.ru>), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>).

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 17.08.2017 N 1507/2)

(пп. 5 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении непосредственно в отдел в порядке, установленном законодательством РФ.

Заявитель вправе получить информацию по вопросам предоставления и исполнения услуги, обратившись в отдел любыми доступными ему способами - в устном (лично или по телефону) или письменном виде а также в форме электронного документа.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.6. Исключен. - [Постановление](#) Администрации г. Пензы от 17.08.2017 N 1507/2.

II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"

2.1 Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма".

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу: администрация города Пензы, (отдел распределения муниципального жилищного фонда), (далее - отдел).

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней со дня принятия заявления заявителя.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации (опубликована в "Российской газете" 25.12.1993, N

237);

- Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (опубликован в "Собрании законодательства РФ" 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Российской газете" 08.10.2003, N 202, "Парламентской газете" 08.10.2003, N 186);

- Федеральным [законом](#) от 29.12.2004 N 188-ФЗ "Жилищный кодекс Российской Федерации" (опубликован в "Собрание законодательства РФ" 03.01.2005, N 1 (ч. 1), ст. 14, "Российской газете" 12.01.2005, N 1, "Парламентской газете", 15.01.2005, N 7 - 8);

- Федеральным [законом](#) от 29.12.2004 N 189-ФЗ "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации" (опубликован в "Собрании законодательства РФ" 03.01.2005, N 1 (ч. 1), ст. 15, "Российской газете" 12.01.2005, N 1, "Парламентской газете" 15.01.2005, N 7 - 8);

- Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (опубликован в "Российской газете" 05.05.2006, N 95, "Собрании законодательства РФ" 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентской газете" 11.05.2006, N 70 - 71);

- [Законом](#) Пензенской области от 22.12.2005 г. N 948-ЗПО "О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и порядке ведения учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в Пензенской области" (опубликован в "Пензенских губернских ведомостях" 30.12.2005, N 30, с. 135, "Ведомостях Законодательного Собрания Пензенской области" 15.01.2006, N 30 (ч. 2), с. 201);

- [Уставом](#) города Пензы, решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4 (опубликован в "Пензенских губернских ведомостях" 15.09.2005, N 20, с. 52).

2.6. Для предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма заявитель подает заявление по форме согласно [приложению N 1](#) к настоящему регламенту, в том числе в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями действующего законодательства. (в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

К заявлению ([приложение N 1](#) к настоящему регламенту) устанавливаются следующие требования:

- в заявлении от физических лиц обязательно должны быть указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, обратный адрес, паспортные данные, контактный телефон, дата и подпись;

- заявление должно быть подписано заявителем, либо лицом, уполномоченным на совершение данных действий;

- текст заявления должен поддаваться прочтению;

- в заявлении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- заявление не должно содержать исправлений, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать его содержание;

- использование корректирующих средств для исправления в заявлении не допускается.

Тексты документов, представляемых для оказания муниципальной услуги, должны быть

написаны разборчиво. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства должны быть написаны полностью.

Настоящий регламент запрещает требовать от заявителя:

- 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;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.7. Исключен. - [Постановление](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2.

2.7. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги к рассмотрению.

Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги к рассмотрению, действующим законодательством не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" отсутствует.

(п. 2.7 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.8. Плата с заявителя за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

(п. 2.10 в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

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

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению органа местного самоуправления, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 11.07.2018 N 1227/1)

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников органа местного самоуправления.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сотрудники органа местного самоуправления, предоставляющего услуги оказывает помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Рабочее место сотрудника органа местного самоуправления оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами).

Сотрудники органа местного самоуправления обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.
(п. 2.12 в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

2.13. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Заявитель может представить заявление в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы).

При подаче заявления в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации).

Абзацы четвертый - седьмой исключены. - [Постановление](#) Администрации г. Пензы от 17.08.2017 N 1507/2.
(п. 2.13 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

2.14. Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги, подать жалобу на действия (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих в государственное автономное учреждение Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") или в филиалы учреждения, расположенные на территории города Пензы по адресам: г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4; пр. Победы, д. 150; ул. Фабричная, д. 2, ул. Богданова, д. 63а.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 17.08.2017 N 1507/2)

График работы:	
----------------	--

Понедельник - Пятница	8-00 - 20.00
Суббота	8.00 - 14.00
Воскресенье	выходной

Контактные сведения:

- справочный телефон ГАУ "МФЦ": (8412) 92-70-00 многоканальный

- электронный адрес ГАУ "МФЦ": mfc-penza@obl.penza.net.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 17.08.2017 N 1507/2)

(п. 2.14 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления в порядке, установленном [разделом V](#) Административного регламента.

Основным качественным показателем предоставления муниципальной услуги является количество предоставленных в установленные сроки муниципальных услуг.

Требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

(п. 2.15 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах" ([приложение N 2](#))

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Прием и регистрация заявления заявителя.

3.1.2. Подготовка информации заявителю.

3.1.3. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления заявителя

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление в отдел письменного заявления заявителя или в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями действующего законодательства о предоставлении информации об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

3.2.2. При личном обращении заявителя специалист отдела:

- проводит первичную беседу-консультацию с заявителем;

- проверяет предоставленные заявителем заявление, паспорт, доверенность (если с заявлением обращается уполномоченное заявителем лицо).

В ходе приема заявления заявитель может получать консультационную помощь специалиста отдела.

Специалист отдела проверяет соответствие данных, указанных в заявлении с паспортными данными заявителя, принимает заявление и регистрирует в журнале регистрации в течение одного рабочего дня.

Если в заявлении имеются ошибки, специалист обращает внимание заявителя на наличие препятствия для предоставления муниципальной услуги и предлагает устранить причины, препятствующие предоставлению муниципальной услуги.

3.2.3. В случае, если муниципальная услуга оказывается на базе ГАУ "МФЦ", специалист ГАУ "МФЦ" принимает от заявителя заявление, регистрирует обращение в соответствии с Регламентом работы ГАУ "МФЦ". При приеме у заявителя заявления специалист:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными в [п. 2.6](#) настоящего Регламента;

- проверяет представленный заявителем паспорт, доверенность (если с заявлением обращается уполномоченное заявителем лицо);

- выдает расписку о принятии заявления с указанием срока получения результата услуги.

Абзац исключен. - [Постановление](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3.

Срок выполнения данного административного действия не более 30 мин.

Передачу и доставку заявления заявителя из ГАУ "МФЦ" в администрацию города Пензы (в отдел распределения муниципального жилищного фонда администрации города Пензы) (далее - отдел) осуществляет сотрудник ГАУ "МФЦ". Он передает заявление специалисту отдела в течение 1 рабочего дня администрации города Пензы, следующего за днем принятия заявления от заявителя.

Передача заявления заявителя из ГАУ "МФЦ" в отдел осуществляется курьером ГАУ "МФЦ" лично под роспись с сопроводительным письмом. После проверки заявления второй экземпляр сопроводительного письма специалист отдела возвращает курьеру ГАУ "МФЦ" с отметкой о получении заявления с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

Специалист отдела регистрирует заявление в Книге регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги.
(пп. 3.2.3 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.2.4. При поступлении заявления и документов в форме электронного документа, специалист отдела направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием заявления, информацию об адресе и графике работы отдела, а также номер телефона, по которому заявитель может узнать о ходе рассмотрения его заявления. Поступившее заявление в виде электронного документа, должно быть заверено простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - Федеральный закон) и [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства РФ от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", требованиями Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

При поступлении обращения за получением услуг, подписанного квалифицированной подписью, администрация города Пензы проводит процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в [статье 11](#) Федерального закона.

Проверка квалифицированной электронной подписи может осуществляться администрацией города Пензы самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка квалифицированной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист отдела в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением услуг и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов [статьи 11](#) Федерального закона, которые послужили основанием для принятия указанного решения.

Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

При подаче заявления в электронном виде, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на Портале.
(пп. 3.2.4 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 10.07.2017 N 1270)

3.3. Подготовка информации заявителю

3.3.1. Специалист отдела проводит сверку данных в документах заявителя со списком

граждан, состоящих на учете нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

3.3.2. Срок выполнения данной административной процедуры составляет двенадцать дней с момента регистрации заявления.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.3.3. С момента завершения административной процедуры по сверке документов со списком граждан нуждающихся в жилых помещениях, специалист отдела в течение пяти дней осуществляет подготовку в письменной форме или в форме электронного документа информации заявителю об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

(в ред. [Постановлений](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4, от 18.06.2015 N 898/2)

3.3.4. Подготовленная информация, результат предоставления муниципальной услуги, направляется специалистом отдела на подпись заместителю главы администрации города по городскому хозяйству.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 07.02.2013 N 102)

Срок подписания информации составляет пять дней с момента направления.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Подписанный результат предоставления муниципальной услуги регистрируется специалистом отдела в течение одного рабочего дня в журнале регистрации.

3.4.2. Результат предоставления муниципальной услуги выдается на руки заявителю либо по его желанию направляется по почте или в форме электронного документа.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Срок выполнения данной административной процедуры составляет три рабочих дня.

3.4.3. В случае, если за предоставлением муниципальной услуги заявитель обращался в ГАУ "МФЦ", выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в ГАУ "МФЦ".

После получения из администрации города Пензы информации о рассмотрении заявления сотрудник ГАУ "МФЦ" в течение 1 рабочего дня, следующего за днем получения информации получает в отделе результат предоставления услуги в виде информационной справки, подписанной заместителем главы администрации города Пензы по городскому хозяйству об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо об отсутствии заявителя на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении в администрации города.

О получении результата предоставления услуги курьером ГАУ "МФЦ" осуществляется соответствующая отметка в отделе.

При выдаче заявителю результата предоставления услуги специалист ГАУ "МФЦ" проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, и (или) уполномоченного заявителем лица, а также его доверенность. Заявителю выдается документ под роспись с указанием даты его получения.

В случае неявки заявителя в ГАУ "МФЦ", в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата предоставления услуги, ГАУ "МФЦ" передает документ в отдел администрации города под роспись с сопроводительным письмом. Отдел направляет заявителю уведомление о результате предоставления услуги. При неявке заявителя в течение 30 дней с даты уведомления, документы сдаются в архив отдела.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)
(пп. 3.4.3 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 18.06.2015 N 898/2)

3.5. При обращении заявителя по почте, заявление поступает и регистрируется в отделе в течение одного рабочего дня в журнале регистрации.

После получения заявления специалист отдела осуществляет первичную проверку документов.

Срок выполнения данной административной процедуры составляет один рабочий день.

В дальнейшем работа с обращением заявителя ведется в установленном в п. 3.3. настоящего Административного регламента как при обращении заявителя лично.

При обращении заявителя в письменной форме или в форме электронного документа результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю по почте. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде уведомление о принятом решении направляется заявителю в форме электронного документа.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 02.06.2014 N 631/4)

Срок выполнения данной административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги составляет три рабочих дня.

3.6. Рассмотрение обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.

IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и города Пензы.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Осуществление текущего контроля осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- проведение текущего контроля в форме плановых и внеплановых проверок;
- проведение плановых проверок не реже одного раза в три года;
- проведение внеплановых проверок по письменным обращениям граждан.

Показателями качества предоставления услуги гражданам являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги, установленных настоящим регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на нарушение положений настоящего регламента.

Для проведения проверки качества предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица администрации города Пензы.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с планом проведения проверки. Проверка проводится по конкретному обращению заявителя.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 24.12.2015 N 2214/3)

4.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес администрации города Пензы:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города Пензы и должностных лиц;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами прав, свобод или законных интересов граждан.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 11.07.2018 N 1227/1)

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

5.1. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги,
- 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 19.12.2018 N 2377/5)

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Пензенской области, 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- 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 Пензенской области, 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

- 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 от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
(абзац введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 19.12.2018 N 2377/5)

5.2. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.2.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

5.2.2. Жалоба подается:

- в орган, предоставляющий муниципальную услугу - администрацию города Пензы. При обжаловании решений и действий (бездействия) администрации города Пензы, должностных лиц и муниципальных служащих администрации города Пензы.

- учредителю многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. При обжаловании решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

- руководителю многофункционального центра. При обжаловании решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.2.3. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Пензы, должностных лиц и муниципальных служащих осуществляется уполномоченными на это должностными лицами администрации города Пензы в соответствии с распределением обязанностей.

5.2.4. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) многофункционального центра осуществляется учредителем многофункционального центра или уполномоченным должностным лицом в соответствии с [постановлением](#) Правительства Пензенской области от 09.04.2018 N 212-пП "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления муниципальных образований) Пензенской области и их должностных лиц, государственных гражданских (муниципальных) служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров Пензенской области и их работников при предоставлении государственных услуг".

5.2.5. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра осуществляется руководителем многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) исполнительного органа государственной власти Пензенской области (органа местного самоуправления города Пензы), являющегося учредителем многофункционального центра, или уполномоченного должностного лица, руководителя многофункционального центра подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Председателем Правительства Пензенской области, заместителем Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

5.2.7. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.2.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

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

5.3. Порядок подачи жалобы

5.3.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте "д" пункта 5.3.6 раздела 5.3 настоящего Порядка);

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

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

5.3.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

5.3.4. 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, может быть представлена:

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

б) 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);

в) 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.

5.3.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Пензы, многофункциональным центром в месте предоставления муниципальной 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 муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

5.3.6. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего может быть подана заявителем посредством:

а) официального интернет-сайта администрации города Пензы: <http://www.penza-gorod.ru>;

б) электронной почты администрации города Пензы goradm@sura.ru

в) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<https://www.gosuslugi.ru>);

г) региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<https://www.gosuslugi.pnzreg.ru>);

д) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.3.7. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта многофункционального центра Пензенской области (<http://www.mdocs.ru>), учредителя многофункционального центра (<https://www.mingosim.pnzreg.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) электронной почты многофункционального центра Пензенской области (mfc-penza@obl.penza.net);

5.3.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 3 и 4 раздела 3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

5.4. Сроки рассмотрения жалобы

5.4.1 Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра подлежит регистрации не позднее следующего за днем поступления ее рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.
(пп. 5.4.1 в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 15.03.2019 N 442/7)

5.4.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

5.5.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в письменной форме уполномоченным на ее рассмотрение органом.

5.6.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, 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.

(пп. 5.6.2 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 19.12.2018 N 2377/5)

5.6.3. 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.

(пп. 5.6.3 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 19.12.2018 N 2377/5)

5.6.4. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.6.6. 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 имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.7. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

5.6.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

5.7.4. 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, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.5. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "д" пункта 5.3.6 раздела 5.3](#) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявитель имеет право обжаловать решения принятые уполномоченным должностным лицом администрации города Пензы по жалобе вышестоящему должностному лицу администрации города Пензы.

5.8.2. При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

5.8.3. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц и работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления
муниципальной услуги -
"Предоставление информации об
очередности предоставления жилых
помещений на условиях
социального найма"

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы
от 07.02.2013 N 102, от 02.06.2014 N 631/4)

Форма
заявления на предоставление муниципальной услуги
по предоставлению информации об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма

В администрацию города Пензы
от _____

Ф.И.О. заявителя (его
представителя),

зарегистрированного
по адресу:
г. Пенза, ул. _____

Паспортные данные _____

тел. _____

Заявление

Прошу Вас предоставить мне в письменном виде или в форме электронного документа информацию об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма.

" ____ " _____ 20__ г.

_____ (подпись заявителя)

Прошу направлять мне уведомления на указанный выше почтовый адрес, на адрес электронной почты _____ @ _____ (нужное подчеркнуть).

Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления
муниципальной услуги -
"Предоставление информации об
очередности предоставления жилых
помещений на условиях
социального найма"

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА"



