Приложение к постановлению

 Администрации города Великие Луки

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_

 **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Признание граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий».**

1. Общие положения

1.1. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- Постановление Администрации Псковской области от 27.01.2011 №24 «Об утверждении областной долгосрочной целевой программы "Обеспечение жильем молодых семей Псковской области на 2011 - 2015 годы»;

- Указ Президента РФ от 07.05.2008 № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов»;

- Указ Президента РФ от 15.10.1992 № 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47 «Об утверждении положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции»;

- Закон Псковской области от 07.07.2006 № 563-ОЗ «О предоставлении мер социальной поддержки по обеспечению жильем отдельных категорий граждан в Псковской области»;

- Постановление Администрации Псковской области от 14.08.2006 № 326 «Об утверждении Положения о порядке предоставления субсидий на приобретение или строительство жилых помещений отдельным категориям граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий»;

- постановление Администрации города Великие Луки от 10.06.2005 № 21 «Об утверждении нормы предоставления и учетной нормы площади жилого помещения».

1.2. Описание заявителей:

Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, которые обратились в Администрацию города Великие Луки с письменным заявлением (далее – заявители) и подпадают под действие части 3 ст. 49 Жилищного кодекса Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

- Муниципальная услуга осуществляется Администрацией города Великие Луки (пр. Ленина, дом 24, время работы: с 9-00 до 18-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье – выходные дни).

Информация о правилах предоставления услуги предоставляется структурным подразделением Администрации города Великие Луки – комитетом по жилищным вопросам (далее Комитет).

- телефоны Комитета: 3 07 95, 3 07 94;

 - E-mail: kpgvvl@mart.ru

- Информация о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при обращении граждан по телефонам, при личном или письменном обращении граждан.

 2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

* 1. Наименование муниципальной услуги - признание граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий.

2.2. Муниципальная услуга осуществляется Администрацией города Великие Луки.

2.3.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является постановление Администрации города Великие Луки о признании граждан (гражданина) нуждающимися в улучшении жилищных условий или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не более 30 рабочих дней со дня предоставления заявления и необходимых документов.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги – основанием для начала осуществления муниципальной услуги является обращение граждан – физических лиц в Комитет с комплектом документов.

2.6. Заявитель предоставляет следующие документы:

1) заявление о признании нуждающимся в улучшении жилищных условий;

2) копии паспортов граждан Российской Федерации, для детей – свидетельств о рождении;

3) документ органа, осуществляющего государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, подтверждающий наличие или отсутствие у заявителя и всех членов его семьи жилых помещений на праве собственности на территории Псковской области, а также содержащий сведения о сделках, совершенных заявителем и членами его семьи с жилыми помещениями за последние пять лет;

4) а также, для граждан проживающих в многоквартирных домах – выписки из лицевого счета со всех квартир, копии домовых книг со всех домов, где проживали члены семьи последние 5 лет;

5) для граждан, проживающих в домах индивидуальной застройки – копия домовой книги, заверенная в УФМС России Псковской области со всех домов, где проживали члены семьи последние 5 лет;

6) технический паспорт на жилой дом по месту регистрации и на дома, находящиеся в собственности членов семьи, если таковые имеются;

7) документы, подтверждающие состав семьи (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, судебное решение о признании членов семьи заявителя. Иных лиц, указанных заявителем в качестве таковых, другие документы, подтверждающие состав семьи – копии;

8) документы, подтверждающие отношение граждан к категории согласно части 3 ст. 49 Жилищного кодекса Российской Федерации.

2.7. Не подлежат приему документы:

- поданные ненадлежащим лицом или не подписанные;

- содержащие ошибки и (или) противоречивые сведения.

2.8.Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги является:

- непредставление определенных в п.2.6. настоящего регламента документов;

- выявление в предоставленных документах недостоверной, искаженной информации или предоставление документов в неполном объеме;

- предоставленные документы не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

* 1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - до 30 мин.
	2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - до трех дней.
	3. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Здание, в котором находится Комитет (г. Великие Луки, ул. Пушкина дом 2/4), расположено с учетом пешеходной доступности для пользователей.

Вход в помещение оборудован информационной табличкой (вывеской).

Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, соответствует Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

Место информирования, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами оснащено:

- информационным стендом;

- стойкой и стулом для возможности оформления документов.

На информационном стенде размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;

- образцы оформления указанных документов;

- текст данного административного регламента.

* 1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:
1. показателями доступности услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о правилах предоставления услуги;

- короткое время ожидания при подаче документов для предоставления услуги и получении конечного результата услуги;

- удобное территориальное расположение Администрации города Великие Луки и Комитета;

2) показателями качества услуги являются:

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих услугу;

- высокая культура обслуживания заявителей;

- соблюдение сроков предоставления услуги.

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

3.1.Ответственным за выполнение административной процедуры является сотрудник Комитета.

3.2. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующее:

- прием заявления и документов, указанных в п. 2.6. настоящего регламента;

- регистрация заявления;

- рассмотрение заявления;

- проверка представленных документов на их соответствие установленному перечню;

- проверка сведений, содержащихся в представленных документах;

- при необходимости, запрос недостающей информации по МВВ;

- подготовка постановления Администрации города Великие Луки о признании гражданина нуждающимся в улучшении жилищных условий (далее Постановление) или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - информирование заявителя о принятом решении по телефону, указанному в заявлении или письменно;

- выдача или отправление по почте заказным письмом с уведомлением заявителю Постановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Прием заявления и документов, указанных в п. 2.6. настоящего регламента осуществляется в общем отделе Администрации города Великие Луки, по адресу: пр. Ленина, дом 24, каб. № 2, тел. 3 73 55, 3 03 49.

Прием заявлений производится:

Ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9-10 до 17-50, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

3.2.2. Сотрудник Администрации города Великие Луки производит регистрацию заявления с документами, после визирования руководителем Администрации города Великие Луки и передает их для рассмотрения в Комитет.

3.2.3. Сотрудник Комитета проверяет соответствие содержания заявления и предоставленных документов перечню, установленному в п. 2.6. настоящего регламента.

3.2.4. При установлении фактов, указанных в п. 2.7. настоящего регламента, сотрудник Комитета информирует заявителя об отказе в приеме заявления.

3.2.5. Сотрудник Комитета проверяет сведения, содержащиеся в предоставленных документах.

3.2.6. На основании предоставленных документов сотрудник Комитета осуществляет подготовку Постановления (отказа в предоставлении муниципальной услуги).

3.2.7. Сотрудник Комитета информирует заявителя о принятом решении по телефону, указанному в заявлении и о возможности получить Постановление или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Выдача документов производится по адресу: г. Великие Луки, ул. Пушкина, дом 2/4

понедельник с 14-10 до 17-50;

среда с 9-10 до 12-50;

четверг с 14-10 до 17-50.

3.2.8. Сотрудник Комитета выдает заявителю Постановление или письмо с аргументированным отказом в предоставлении муниципальной услуги в течении трех рабочих дней со дня принятия решения или направляет по почте заказным письмом с уведомлением.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом, осуществляется в форме регулярного мониторинга соблюдения ответственными лицами Комитета положений настоящего регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль проводится:

- заместителем председателя Комитета;

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается лицом, указанными в пункте 4.2 настоящего регламента.

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- последовательность исполнения административных процедур.

4.4. По результатам текущего контроля лицом, указанным в пункте 4.2 настоящего регламента, даются указания по устранению выявленных нарушений, и контролируется их устранение.

4.5. Контроль за исполнением положений настоящего регламента включает в себя, помимо текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок заместителем председателя Комитета.

Плановые проверки проводятся на основании утверждаемых месячных планов работы Комитета. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с оказанием услуги.

4.6. Должностные лица Комитета, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц Комитета закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу,

а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Заявитель вправе обратиться с обращением (жалобой) лично или письменно.

5.3. Заявитель вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц Комитета, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов: 3 07 94, 3 86 48.

5.4. При обжаловании действий (бездействия) и решений должностных лиц Комитета заявитель подает жалобу на имя главы Администрации города Великие Луки или председателя Комитета по адресам: г. Великие Луки, пр. Ленина, д. 24 или г. Великие Луки, ул. Пушкина, д. 2/4 - соответственно.

5.5. Жалоба заявителя в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

- данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или полное наименование юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия) и (или) решения;

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- дату, подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

5.6. Все поступившие жалобы рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации такой жалобы. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, и решение о привлечении к ответственности должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления услуги и повлекшие за собой жалобу.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется мотивированный ответ.

5.9. Жалоба остается без рассмотрения в случае:

- отсутствия в жалобе информации, предусмотренной пунктом 5.5 настоящего регламента;

- если текст жалобы не поддается прочтению.