

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 19 августа 2011 г. N 2292**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА ГРАЖДАНАМ
СПРАВКИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ"**

(в ред. постановлений администрации Волгограда
от 31.05.2012 N 1549, от 20.08.2013 N 1419,
от 05.09.2014 N 1132)

В целях реализации [подпункта 3.2 пункта 3](#) Плана мероприятий по проведению административной реформы и реформы муниципальных финансов в администрации Волгограда, утвержденного постановлением главы Волгограда от 6 июня 2008 г. N 1020 "О мерах по реализации административной реформы и реформы муниципальных финансов в администрации Волгограда", в соответствии с постановлениями администрации Волгограда от 29 марта 2011 г. N 747 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг", главы Волгограда от 30 апреля 2009 г. N 1012 "О ведении учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, на территории городского округа город-герой Волгоград", руководствуясь [статьей 39](#) Устава города-героя Волгограда, постановляю:

1. Утвердить [административный регламент](#) по предоставлению муниципальной услуги "Выдача гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки" (прилагается).
 2. Департаменту информационной политики администрации Волгограда опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.
 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.
 4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Волгограда Ляха А.Н.
- (п. 4 в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Временно исполняющий
полномочия главы Волгограда
С.Н.СОКОЛОВ

Утвержден
постановлением
администрации Волгограда
от 19 августа 2011 г. N 2292

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА ГРАЖДАНАМ
СПРАВКИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ"**

(в ред. постановлений администрации Волгограда
от 31.05.2012 N 1549, от 20.08.2013 N 1419,
от 05.09.2014 N 1132)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления

муниципальной услуги по выдаче гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки (далее - муниципальная услуга).

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут выступать физические лица (далее - заявитель).

1.3. Сведения о местонахождении и графике работы департамента по жилищной политике администрации Волгограда (далее - департамент), муниципального бюджетного учреждения "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг" (далее - МБУ МФЦ).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Местонахождение департамента: Волгоград, ул. Невская, 18а.

Почтовый адрес департамента для направления документов и обращений: 400087, Волгоград, ул. Невская, 18а.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

Почтовый адрес МБУ МФЦ для направления документов: 400075, Волгоград, пр-кт им. Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, 125.

(абзац введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

Электронный адрес для направления обращений: zhil@volgadmin.ru.

Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется управлением по ведению учета нуждающихся и реализации жилищных программ департамента (далее - управление), организационно-правовым отделом департамента (далее - организационно-правовой отдел), МБУ МФЦ.

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

График работы управления, организационно-правового отдела: с 08.30 час. до 17.30 час. (понедельник - пятница), перерыв на обед - с 12.30 час. до 13.30 час. Суббота, воскресенье - выходные дни.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

График приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги: с 08.30 час. до 17.30 час. (вторник, четверг), перерыв на обед - с 12.30 час. до 13.30 час. Суббота, воскресенье - выходные дни.

Абзац исключен. - [Постановление](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419.

Местонахождение и график работы МБУ МФЦ:

N п/п	МБУ МФЦ	Часы и дни приема	Адрес
1	2	3	4
1.	Дзержинский район	Понедельник - пятница - с 09.00 час. до 20.00 час., суббота - с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, пр-кт им. Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, 125 (территориальное подразделение МБУ МФЦ Дзержинского района Волгограда)
2.	Советский район	Понедельник - пятница - с 09.00 час. до 20.00 час., суббота - с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, ул. Даугавская, 4 (территориальное подразделение МБУ МФЦ Советского района Волгограда)
3.	Красноармейский район	Понедельник - пятница - с 09.00 час. до 20.00 час., суббота - с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, ул. Брестская, 19а (территориальное подразделение МБУ МФЦ Красноармейского района Волгограда)
4.	Тракторозаводский район	Понедельник - пятница - с 09.00 час. до 20.00 час., суббота - с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, пр-кт им. В.И. Ленина, 211 (территориальное подразделение МБУ МФЦ Тракторозаводского района Волгограда)"
5.	Центральный район	Понедельник - пятница с 09.00 час. до 20.00 час., суббота с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, ул. Комсомольская, 10 (территориальное подразделение МБУ МФЦ Центрального района Волгограда)

(п. 5 введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

6.	Краснооктябрьский район	Понедельник - пятница с 09.00 час. до 20.00 час., суббота с 09.00 час. до 15.00 час.	Волгоград, ул. Богунская, 12 (территориальное подразделение МБУ МФЦ Краснооктябрьского района Волгограда)
----	-------------------------	---	--

(п. 6 введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

(введено [постановлением](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

1.4. Справочные телефоны департамента, по которым проводится консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги:

(8442) 94-01-90 (организационно-правовой отдел);

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

(8442) 94-01-92 (управление);

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

(8442) 94-04-32 (факс).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Абзац исключен. - [Постановление](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419.

Справочные телефоны МБУ МФЦ:

N п/п	МБУ МФЦ	Телефон
1	2	3
1.	Дзержинский район	36-39-65
2.	Советский район	41-43-02
3.	Красноармейский район	65-03-77
4.	Тракторозаводский район	74-30-52, 74-31-47
5.	Центральный район	92-40-15

(п. 5 введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

6.	Краснооктябрьский район	92-30-08
----	-------------------------	----------

(п. 6 введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

(введено [постановлением](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

1.5. Информация о месте приема заявителей, а также об установленных для приема днях и часах (графике приема граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги "Выдача гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки") размещается на информационных стендах департамента, МБУ МФЦ и на официальном сайте департамента в сети Интернет посредством использования телефонной связи (департамент, управление - (8442) 94-01-92) и факсимильной связи (8442) 94-04-32), электронной почты (zhil@volgadmin.ru).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

На официальном информационно-справочном интернет-портале Волгограда и на официальном сайте департамента размещается следующая информация:

полное наименование и почтовый адрес департамента;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

адреса электронной почты;

текст настоящего административного регламента.

Специалисты МБУ МФЦ или организационно-правового отдела, осуществляющие устное консультирование, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства, принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Прием заявителей для получения консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами МБУ МФЦ или организационно-правового отдела в порядке очередности. Время ожидания заявителя для получения устного консультирования не может превышать 15 минут, время устного консультирования заявителя - не более 15 минут.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты МБУ МФЦ или организационно-правового отдела могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Письменное консультирование при обращении заявителя в департамент осуществляется путем направления ответов в письменном виде почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном запросе заявителя.

Ответ на запрос заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - запрос) предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя, подписывается руководителем департамента (в его отсутствие - заместителем руководителя департамента).

При письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса в организационно-правовом отделе департамента.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Заявитель получает отказ в приеме запроса в случаях, если:

текст запроса написан неразборчиво;

фамилия, имя и отчество в запросе написаны неразборчиво;

в запросе есть подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные и незавершенные исправления;

запрос имеет повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

Публичное информирование осуществляется на официальном информационно-справочном интернет-портале Волгограда по адресу: <http://www.volgadmin.ru>.

В запросе о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги, поступившем в департамент в форме электронного документа (далее - электронный запрос), заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к электронному запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Регистрация запросов, электронных запросов осуществляется в течение трех дней со дня поступления в департамент или МБУ МФЦ.

(п. 1.5 в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Выдача гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется департаментом.

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 20.08.2013 N 1419)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача [справки](#) об очередности и предоставлении мер социальной поддержки по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту (далее - справка).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 15 дней со дня поступления в МБУ МФЦ [заявления](#) по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту с приложением полного пакета документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, и выдачи заявителю [расписки](#) о получении заявления о выдаче гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту (далее - расписка).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

В случае предоставления гражданином заявления через МБУ МФЦ срок выдачи справки исчисляется со дня передачи МБУ МФЦ такого заявления в департамент.

(абзац введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, [Жилищным кодексом](#) Российской Федерации, [Гражданским кодексом](#) Российской Федерации, Федеральными законами от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об

информации, информационных технологиях и о защите информации", постановлениями Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг", Администрации Волгоградской области от 23 ноября 2009 г. N 413-п "О долгосрочной областной целевой программе "Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области" на 2009 - 2011 годы", Положением о департаменте по жилищной политике администрации Волгограда, утвержденным решением Волгоградской городской Думы от 6 декабря 2010 г. N 39/1209 "О даче согласия администрации Волгограда на преобразование управления по жилищной политике администрации Волгограда в департамент по жилищной политике администрации Волгограда и утверждении Положения о департаменте по жилищной политике администрации Волгограда", Уставом города-героя Волгограда, соглашением о взаимодействии департамента и МБУ МФЦ от 8 июля 2011 г. б/н.

(в ред. постановления администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

2.6. Перечень документов, необходимых для рассмотрения вопроса о выдаче справки.

Для получения справки необходимы следующие документы:

письменное заявление гражданина;

документы, удостоверяющие личность заявителя и членов его семьи (паспорт, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, паспорт моряка, другие), и их копии;

в случае если от имени заявителя выступает уполномоченный представитель - документ, подтверждающий полномочия на обращение по вопросу предоставления муниципальной услуги;

в случае изменения фамилии, имени, отчества заявителя и (или) членов его семьи (с начала запрашиваемого периода до даты подачи заявления) - документы о смене фамилии, имени, отчества и их копии;

справки о составе семьи по последнему месту жительства с указанием фамилии, имени, отчества, степени родства, возраста (если место жительства изменялось, то справки о составе семьи по каждому месту жительства).

В случае если органами регистрационного учета выступают муниципальные бюджетные учреждения жилищно-коммунального хозяйства районов Волгограда, МБУ МФЦ, департамент запрашивает справку (справки) о составе семьи в порядке информационного взаимодействия при непредоставлении данного документа (данных документов) заявителем.

Справки о составе семьи, выдаваемые муниципальными бюджетными учреждениями жилищно-коммунального хозяйства районов Волгограда, МБУ МФЦ, могут быть представлены лично заявителем.

В случае если при непосредственном управлении собственниками помещений в многоквартирном доме, управлении товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управляющей организацией определены лица, ответственные за регистрацию граждан по месту жительства (пребывания), не подведомственные органам местного самоуправления Волгограда, справки о составе семьи представляются лично гражданином.

В случае наличия у заявителя и (или) членов его семьи регистрации по месту жительства (пребывания) в жилом доме частного жилищного фонда справка (справки) о составе семьи, выданная администрациями районов Волгограда на основании домового книги, представляется (представляются) лично гражданином.

Иные документы, указанные в настоящем пункте, представляются лично гражданином.

(п. 2.6 в ред. постановления администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

2.7. Заявителю дается отказ в приеме документов в случаях, если:

с заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось лицо, не представившее документ, удостоверяющий его личность, или документ, подтверждающий полномочия представителя;

тексты заявления и представленных документов написаны неразборчиво;

фамилии, имена и отчества заявителя и (или) членов его семьи написаны не полностью либо в документах имеются несоответствия в написании фамилии, имени и отчества заявителя и (или) членов его семьи;

в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные и незаверенные исправления;

документы имеют повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать их содержание.

2.8. Заявителю дается отказ в предоставлении муниципальной услуги, если не представлены документы, подлежащие представлению заявителем из числа предусмотренных пунктом 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента.

(в ред. постановления администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания при подаче заявления не может превышать 15 минут.

(п. 2.10 введен постановлением администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

2.11. Прием заявления и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, и выдача [справки](#) осуществляется МБУ МФЦ в соответствии с регламентом работы МБУ МФЦ и департаментом в соответствии с настоящим административным регламентом.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

2.12. При поступлении в МБУ МФЦ, департамент заявления с приложением полного пакета документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, сотрудником МБУ МФЦ, департамента заявителю выдается [расписка](#) с указанием даты выдачи [справки](#).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

2.13. Заявление и представленные заявителем документы передаются сотрудником МБУ МФЦ в организационно-правовой отдел департамента не позднее трех дней со дня поступления заявления и [расписки](#).

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 [N 1549](#), от 05.09.2014 [N 1132](#))

2.14. Срок регистрации в департаменте заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявлений осуществляется в день поступления.

Заявления, поступившие:

после 16.00 час., регистрируются следующим рабочим днем;

во второй половине последнего рабочего дня недели или в предпраздничные дни, регистрируются первым рабочим днем, следующим после выходных или праздничных дней.

2.15. Требования к помещениям департамента, в которых предоставляется муниципальная услуга, информационным стендам с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения департамента для предоставления муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

На информационном стенде размещаются информация о порядке предоставления муниципальной услуги, сведения о месте нахождения и графике работы департамента, управления и организационно-правового отдела, МБУ МФЦ, приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, справочных телефонах департамента, МБУ МФЦ, по которым проводится консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, адресе электронной почты, форме заявления.

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 [N 1549](#), от 05.09.2014 [N 1132](#))

2.16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Главным критерием качества предоставления муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность муниципальной услуги и доступность информации о муниципальной услуге.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе мониторинга, в ходе которого анализируется следующая информация:

о доступности предоставляемой муниципальной услуги;

о качестве предоставляемой муниципальной услуги;

о степени удовлетворенности качеством предоставляемой услуги;

о потребностях в муниципальной услуге.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги по выдаче справки (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	Да/нет	Да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок	%	100

заявлений на предоставление муниципальной услуги в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги		
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

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 заявлений граждан и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, выдача [расписки](#), передача заявлений и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, в департамент;

регистрация департаментом заявления и документов, необходимых для выдачи заявителям [справки](#);

направление запросов о представлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в рамках межведомственного информационного взаимодействия и подготовка [справки](#);

передача [справки](#) в МБУ МФЦ, выдача [справки](#).

(п. 3.1 в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

3.2. Прием заявлений и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, выдача [расписки](#), передача заявлений и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, в департамент.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя к сотруднику МБУ МФЦ, департамента с заявлением с приложенными документами, подлежащими представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

При приеме документов сотрудник МБУ МФЦ, департамента:

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

устанавливает личность заявителя, проверяет полномочия его представителя;

проверяет наличие документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

проверяет соответствие представленных заявителем документов, удостоверяясь, что:

тексты заявления и представленных документов написаны разборчиво;

фамилии, имена и отчества заявителя и (или) членов его семьи написаны полностью, в документах отсутствуют несоответствия в их написании;

в документах отсутствуют подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные и незаверенные исправления;

документы не имеют повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Заявление заполняется и подписывается заявителем или его уполномоченным представителем самостоятельно и собственноручно.

Уполномоченным представителем заявителя вправе выступать:

законный представитель несовершеннолетнего в возрасте до 14 лет (родитель, усыновитель, опекун);

опекун недееспособного заявителя, действующий на основании документов, подтверждающих указанный статус;

лицо, действующее на основании нотариально удостоверенной доверенности либо доверенности, приравненной к нотариально удостоверенной на основании [статьи 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

Копии документов представляются в одном экземпляре.

Сотрудник МБУ МФЦ, департамента сверяет представленные копии документов с оригиналами данных документов. При отсутствии несоответствий, если копии документов нотариально не заверены, заверяет их своей подписью с указанием должности, фамилии и даты. В случае если заявление по установленной форме и документы, подлежащие представлению заявителем из числа

предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, поступили почтовым отправлением или с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, копии документов заверению не подлежат.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

При установлении факта отсутствия документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, сотрудник МБУ МФЦ, департамента уведомляет заявителя о наличии препятствий для выдачи [справки](#), объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

При желании заявителя устранить препятствия сотрудник МБУ МФЦ, департамента, прервав подачу документов на рассмотрение данного вопроса, возвращает заявление и документы заявителю.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов сотрудник МБУ МФЦ, департамента принимает заявление и приложенные к нему документы и выдает [расписку](#) в трех экземплярах:

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

первый экземпляр [расписки](#) выдается заявителю, второй прикладывается к пакету принятых документов, третий передается в архив МБУ МФЦ, департамента.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Принятые заявления с документами сотрудник МБУ МФЦ формирует, составляет реестр и в течение трех дней по реестру передает в организационно-правовой отдел департамента.

(в ред. [постановлений](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

Передача заявлений и приложенных документов в электронном виде (электронных дел) из МБУ МФЦ осуществляется посредством электронного документооборота между МБУ МФЦ и департаментом.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

3.3. Регистрация департаментом заявления и документов, необходимых для выдачи заявителям [справки](#).

Основанием для начала административной процедуры является поступление из МБУ МФЦ или от заявителя в организационно-правовой отдел департамента заявления о выдаче [справки](#) и приложенных к нему документов.

(в ред. [постановлений](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

Специалист организационно-правового отдела осуществляет регистрацию заявления о выдаче [справки](#) путем внесения в журнал входящей документации следующих сведений:

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

порядковый номер записи (регистрационный номер);

дата подачи заявления и документов;

данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства (места пребывания);

количество принятых документов;

примечание.

Специалист организационно-правового отдела регистрирует заявление с указанием порядкового номера и даты приема на титульном листе заявления.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Зарегистрированное заявление о выдаче [справки](#) и приложенные к нему документы не позднее следующего рабочего дня направляются руководителю департамента.

3.4. Направление запросов о представлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в рамках межведомственного информационного взаимодействия и подготовка [справки](#).

Основанием для начала административной процедуры является поручение руководителя департамента предоставить муниципальную услугу.

Специалист жилищного отдела управления по ведению учета нуждающихся и реализации жилищных программ департамента (далее - жилищный отдел) направляет запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в рамках межведомственного информационного взаимодействия (при необходимости) и осуществляет проверку сведений о заявителях:

состоял ли на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в период, указанный в заявлении;

предоставлялись ли меры социальной поддержки по обеспечению жилым помещением.

По результатам рассмотрения документов специалистом жилищного отдела изготавливается [справка](#) в двух экземплярах.

[Справка](#) визируется специалистами жилищного отдела, отдела по обеспечению ведения учета граждан управления, отдела развития жилищной сферы и закупок жилья департамента, отдела учета и предоставления муниципального жилья департамента и подписывается начальником управления.

После подписания [справки](#) начальником управления специалист организационно-правового отдела вносит в журнал регистрации исходящих документов запись о выдаче [справки](#) (исходящий номер, дата регистрации, сведения о гражданине, которому выдается [справка](#) (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства (места пребывания).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Подготовка и подписание [справки](#) осуществляется в течение 10 дней со дня регистрации в организационно-правовом отделе поступившего заявления с приложенными к нему документами.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

(п. 3.4 в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

3.5. Передача [справки](#) в МБУ МФЦ, выдача [справки](#).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Основанием для начала административной процедуры является уведомление специалистом организационно-правового отдела сотрудника МБУ МФЦ о подготовке и подписании [справки](#).

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

Один экземпляр [справки](#) подшивается в дело, находящееся в организационно-правовом отделе, на котором сотрудник МБУ МФЦ ставит отметку о получении (фамилия, имя, отчество, дата получения), один экземпляр выдается сотруднику МБУ МФЦ для передачи заявителю.

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

Выдача [справки](#) производится МБУ МФЦ в день, указанный в [расписке](#), выдаваемой заявителю при приеме заявления.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Если заявитель обращается в МБУ МФЦ за получением [справки](#) в течение 30 дней после даты, указанной в [расписке](#), [справка](#) выдается ему в день обращения.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

В случае обращения заявителя по истечении 30-дневного срока [справка](#) выдается в течение 5 рабочих дней со дня его обращения в МБУ МФЦ.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

МБУ МФЦ вправе дополнительно по телефону уведомить заявителя о готовности [справки](#).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

При выдаче документов специалист МБУ МФЦ устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий у представителя заявителя и после представления заявителем [расписки](#), полученной при подаче заявления, выдает [справку](#).

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Заявитель получает [справку](#) и подтверждает ее получение личной подписью с расшифровкой фамилии, имени и отчества в соответствующей графе [расписки](#), которая в дальнейшем хранится в МБУ МФЦ.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

Если за получением [справки](#) обращается представитель заявителя, специалист МБУ МФЦ на [расписке](#) указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549)

3.6. В случае если заявитель обращается с заявлением о выдаче [справки](#) непосредственно в департамент, то выдача [справки](#) осуществляется сотрудником организационно-правового отдела в день, указанный в [расписке](#), в порядке, определенном [пунктом 3.5 раздела 3](#) настоящего административного регламента.

(в ред. постановлений администрации Волгограда от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)

Последовательность административных действий при исполнении муниципальной услуги (далее - административные действия) представлена в [блок-схеме](#) административных процедур по предоставлению муниципальной услуги согласно приложению 4 к настоящему административному регламенту.

3.7. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, местного самоуправления Волгограда, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур.

Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подлежащие представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, могут быть направлены в департамент или МБУ МФЦ в форме электронных документов посредством единого портала государственных и муниципальных услуг.

Заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за предоставлением государственных и муниципальных услуг действующим законодательством Российской Федерации.

Идентификация пользователя на едином портале государственных и муниципальных услуг для подачи заявителем заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,

подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, может производиться в том числе с использованием универсальной электронной карты.

(п. 3.7 введен [постановлением](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

4. Формы контроля за исполнением настоящего административного регламента

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами жилищного отдела, организационно-правового отдела, МБУ МФЦ положений настоящего административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется соответственно руководителем департамента, руководителем МБУ МФЦ.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Общее руководство и контроль осуществляет руководитель департамента или лицо, его замещающее, руководитель МБУ МФЦ или лицо, его замещающее.

4.2. Специалисты жилищного отдела, организационно-правового отдела, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

4.3. Основной целью системы контроля является обеспечение принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины специалиста организационно-правового отдела, жилищного отдела.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Основными задачами системы контроля являются:

обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

предупреждение непредоставления или ненадлежащего предоставления муниципальной услуги;

систематическое повышение общего уровня исполнительской дисциплины и поощрение качественной работы специалиста организационно-правового отдела, жилищного отдела.

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 05.09.2014 N 1132)

Система контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя:

организацию контроля сроков предоставления муниципальной услуги;

проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;

учет и анализ результатов исполнительской дисциплины;

выявление и устранение нарушений прав заявителей;

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов департамента;

проведение плановых проверок, которые проводятся в соответствии с планом работы департамента, но не чаще одного раза в два года;

проведение внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами департамента положений настоящего административного регламента, которые проводятся в случае поступления обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов;

осуществление контроля за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны специалистов департамента должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте, на официальном сайте департамента, региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля соответствующим структурным подразделением администрации Волгограда после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и контролирующему органу.

4.5. Контроль за соблюдением порядка и сроков предоставления муниципальной услуги в части приема заявления и документов, подлежащих представлению заявителем из числа предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента, выдача справки осуществляется в порядке, предусмотренном регламентом работы МБУ МФЦ.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) специалистов департамента при предоставлении муниципальной услуги

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда от 20.08.2013 N 1419)

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) департамента, специалиста департамента в случаях:

нарушения срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
требования у заявителя документов, не предусмотренных [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента;
отказа в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено [пунктом 2.6 раздела 2](#) настоящего административного регламента;
отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;
требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;
отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги справке либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба гражданина.

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

Жалобы на решения, принятые департаментом, подаются главе администрации Волгограда, заместителю главы администрации Волгограда, курирующему деятельность департамента, по адресу: 400066, Волгоград, ул. им. Володарского, 5 (электронная почта: kancelyaria@volgadmin.ru).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта департамента, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование департамента, фамилию, имя, отчество специалиста департамента, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, специалиста департамента;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, специалиста департамента.

Заявителями могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителей, либо их копии.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы департамент, глава администрации Волгограда, заместитель главы администрации Волгограда, курирующий деятельность департамента, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом опечаток и ошибок в выданных справках, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.5 раздела 5](#) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы заявителя действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Департамент отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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

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

5.8. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронном виде;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

на официальном сайте департамента в сети Интернет (<http://zhil.volgadmin.ru>);

по телефонам, указанным в [пункте 1.4 раздела 1](#) настоящего административного регламента.

5.10. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, действия (бездействие) специалистов департамента в судебном порядке в соответствии с нормами гражданского процессуального законодательства Российской Федерации.

При обжаловании таких решений, действий (бездействия) в судебном порядке сроки обжалования и юрисдикция суда, в которые подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Департамент по жилищной политике
администрации Волгограда

Приложение 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Выдача гражданам справки
об очередности и предоставлении
мер социальной поддержки",
утвержденному постановлением
администрации Волгограда
от 19 августа 2011 г. N 2292

(в ред. [постановления](#) администрации Волгограда
от 31.05.2012 N 1549)

Форма

СПРАВКА

об очередности и предоставлении мер социальной поддержки

Выдана гражданину (-ке) _____

_____ года рождения, паспорт серия _____ N _____, выдан _____,

(наименование органа, организации, дата выдачи)
зарегистрированному (-ой) с _____ по _____ по адресу:

_____, в том, что он (-а) составом семьи _____ человек, в том числе:

1. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), место регистрации)

2. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), место регистрации)

3. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), место регистрации)

на учете в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, состоит (не состоит) с _____.
(указывается период)

По состоянию на 01.01.20__ года очередной номер _____
(Ф.И.О. гражданина)

в списке (списках) _____.
(указать наименование списка (списков), номер по списку (спискам))

Меры социальной поддержки по обеспечению жильем не предоставлялись (предоставлялись).

(в случае предоставления мер социальной поддержки указывается их форма)

Справка выдана для предъявления по месту требования и действительна в течение 30 календарных дней с даты выдачи.

Начальник управления по ведению учета
нуждающихся и реализации жилищных
программ департамента по жилищной
политике администрации Волгограда

(подпись)

(Ф.И.О.)

**Департамент по жилищной политике
администрации Волгограда**

Приложение 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Выдача гражданам справки
об очередности и предоставлении
мер социальной поддержки",
утвержденному постановлением
администрации Волгограда
от 19 августа 2011 г. N 2292

(в ред. постановления администрации Волгограда
от 31.05.2012 N 1549)

Форма

Руководителю департамента по
жилищной политике администрации
Волгограда
от _____
зарегистрированного по адресу:

паспорт _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку об очередности и предоставлении мер социальной поддержки по обеспечению жильем в период с _____ по _____ на меня, а также членов моей семьи:

1. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), места регистрации в течение всего периода времени, за который должна быть выдана справка)
2. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), места регистрации в течение всего периода времени, за который должна быть выдана справка)
3. _____
(Ф.И.О., дата рождения полностью, паспорт (серия, номер, выдан кем, когда), места регистрации в течение всего периода времени, за который должна быть выдана справка)

Приложение:

копии документов, удостоверяющих личность заявителя и членов семьи на _____ листах,

справки о составе семьи на _____ листах.

Справка необходима для предоставления в _____.

(дата)

(подпись)

Департамент по жилищной политике
администрации Волгограда

Приложение 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Выдача гражданам справки
об очередности и предоставлении
мер социальной поддержки",
утвержденному постановлением
администрации Волгограда
от 19 августа 2011 г. N 2292

Форма

РАСПИСКА

о получении заявления о выдаче гражданам справки об очередности и предоставлении мер социальной поддержки

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество, должность лица, принявшего заявление)
получил от _____
(фамилия, имя, отчество, паспортные данные заявителя)

следующие документы: _____
(точное наименование документов и их реквизиты)

Срок выдачи справки _____.

_____ (время и дата получения заявления)

_____ (подпись должностного лица)

Получена справка _____

_____ (Ф.И.О. заявителя, уполномоченного представителя, номер и дата документа,

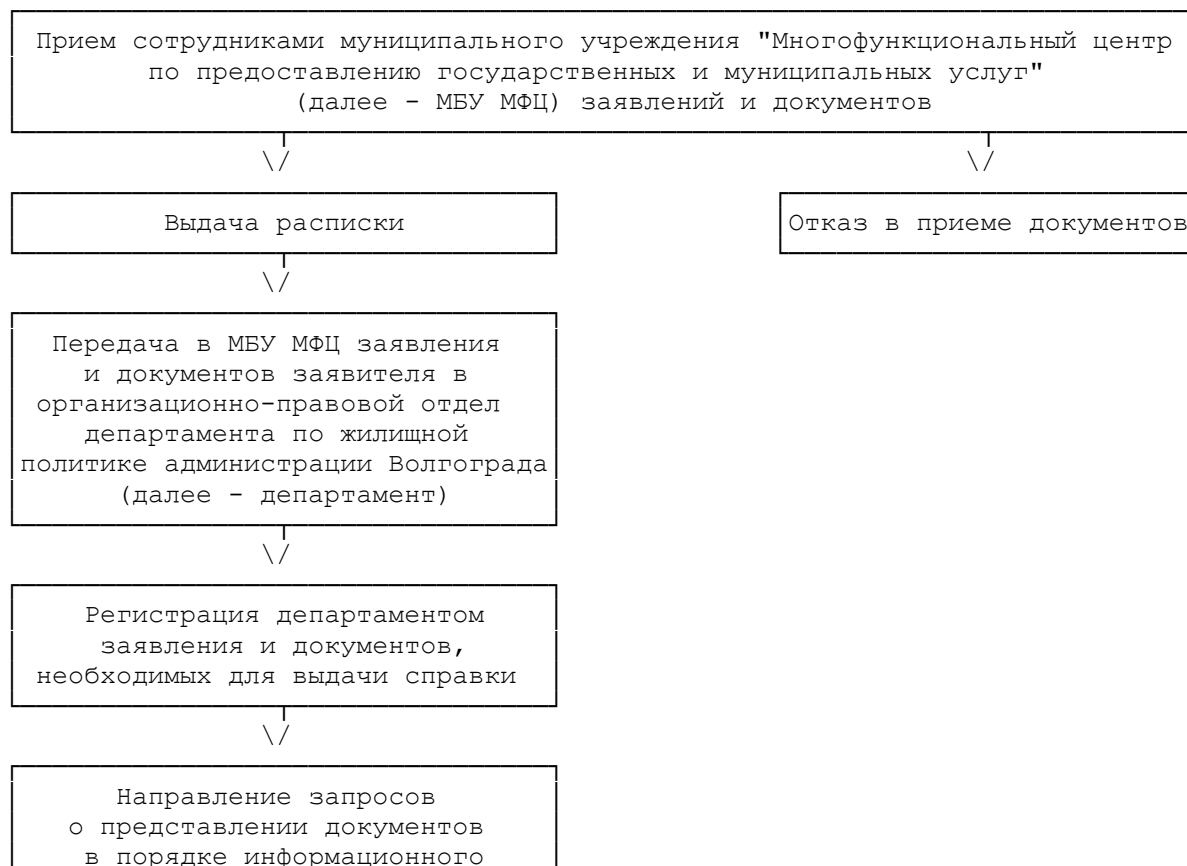
_____ подтверждающего полномочия представителя, дата получения справки, подпись)

Департамент по жилищной политике
администрации Волгограда

Приложение 4
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Выдача гражданам справки
об очередности и предоставлении
мер социальной поддержки",
утвержденному постановлением
администрации Волгограда
от 19 августа 2011 г. N 2292

**БЛОК-СХЕМА
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ "ВЫДАЧА ГРАЖДАНАМ СПРАВКИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ
И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ"**

(в ред. постановлений администрации Волгограда
от 31.05.2012 N 1549, от 05.09.2014 N 1132)



взаимодействия и подготовка
справки



Передача справки из департамента
в МБУ МФЦ



Выдача МБУ МФЦ справки заявителю

Департамент по жилищной политике
администрации Волгограда

