|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Липицкое Чернского района** | |
| **Администрация** | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
|  | |
| **От 03 апреля 2023 г.** | **№ 29** |

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района»**

В соответствии с пунктом 13 части 1 статьи 14.1 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьей 12 Федерального закона от 27.07.2010 № «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании статьи 36.1 Устава муниципального образования Липицкое Чернского района, Администрация муниципального образования Липицкое Чернского района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района». (Приложение).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://chernskij-r71.gosweb.gosuslugi.ru/).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава Администрации**  **МО Липицкое Чернского района** | **Н.А. Шадыкина** |

Приложение

к постановлению Администрации

муниципального образования Липицкое Чернского района

от 03.04.2023 № 29

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района» (далее - административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в установленном порядке и в установленный срок.

3. В целях применения настоящего административного регламента используются следующие понятия:

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга - деятельность по реализации функций Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Администрации города муниципального образования Липицкое Чернского района по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и [Уставом](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B265D384546BA374752ED83D89C36E68A46C22C138FD84350466D5A8D8ADC4647B88CE5B50F8EAF8Q8OBH) муниципального образования Липицкое Чернского района, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со [статьей 19](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8707679D43F8FC83836F96A759E68FBD175446080F99CFAC86272C29F171BF7EAF8946A148F3AB7C1Q2O9H) указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами Тульской области, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- предоставление муниципальных услуг в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

- АСЭД - автоматизированная система электронного документооборота, в которой осуществляется регистрация входящей и исходящей в Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района;

- жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- заявитель - гражданин Российской Федерации, обратившийся с письменным запросом по форме, представленной в [приложении № 1](#P502) к настоящему административному регламенту, по адресу Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) или оставивший запрос в электронном виде, заполненный и отправленный с помощью регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (РПГУ). От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в Администрации муниципального образования, в МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации, электронного информирования, в том числе и на РПГУ.

5. Место нахождения и график работы Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, участвующих в оказании услуги:

а) Адрес Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района:

Тульская область, Чернский район, п. Липицы, ул. Заводская, д. 3, индекс 301098 – юридический адрес;

Тульская область, Чернский район, р.п. Чернь, ул. Ленина, д. 25, индекс 301090 – фактический адрес.

График работы Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района:

понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница и предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв - 13.00 - 14.00.

Приемные дни для получателей муниципальной услуги:

понедельник - с 09.00 до 18.00;

пятница – с 09.00 до 17.00

Адрес электронной почты Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района: ased\_mo\_lipitckoe@tularegion.ru

Телефоны:

- в Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района: (48756) 2-18-86;

б) Места нахождения МФЦ:

Тульская область, Чернский район, р.п. Чернь, ул. Карла Маркса, д. 31

Телефон: 8-800-200-71-02.

в) Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг: http://gosuslugi.ru.

г) Адрес регионального портала государственных и муниципальных услуг: http://gosuslugi71.ru.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

8. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района (далее - Администрация) в соответствии с должностными инструкциями.

9. Время ожидания в очереди для получения консультации при личном обращении не может превышать 15 минут.

В случае отсутствия возможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения специалист Администрации или МФЦ предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день и к назначенному сроку готовит ответ.

10. При консультировании по письменным запросам ответ направляется почтой в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса.

11. При консультировании по письменным запросам, полученным посредством электронной почты, ответ направляется на электронный адрес заявителя (если в запросе не указана иная форма получения заявителем необходимой информации) в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации запроса.

12. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником Администрации подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего их вопроса.

13. Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос заявителя. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

14. При консультировании по телефону сотрудник Администрации обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы Администрации, а также иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в АСЭД запросы на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному запросу о предоставлении муниципальной услуги.

15. Сведения о предоставлении муниципальной услуги, а также услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, можно получить с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также на РГПУ.

16. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена:

- на информационном стенде в Администрации;

- в многофункциональном центре.

17. Информация о предоставлении муниципальной услуги содержит:

- информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах мест приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о порядке получения консультаций;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, а также иными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- формы и бланки запросов о предоставлении муниципальной услуги.

18. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;

5) получение муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

19. Администрация муниципального образования Липицкое Чернского района, предоставляющая муниципальную услугу, обязана:

1) предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме;

3) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

20. Муниципальная услуга «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района» предоставляется в соответствии с настоящим административным регламентом.

21. Муниципальную услугу «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в муниципальном образовании Липицкое Чернского района» предоставляет Администрация муниципального образования Липицкое Чернского района.

22. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.

23. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача или направление заявителю уведомления об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- выдача или направление заявителю уведомления о том, что он не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении;

- письмо, содержащее мотивированный отказ.

24. Муниципальная услуга предоставляется в срок не позднее 30 дней с момента регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

25. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- [Конституция](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8717677D037DE9F3A67AC64709638A1C1630D6D83E79CF0D7667994QCOFH) Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8707679D43F8FC83836F96A759E68FBD16744388CF99EE6C96C6794CE51Q4OFH) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8707679D23889C83836F96A759E68FBD175446080F99CF8C06072C29F171BF7EAF8946A148F3AB7C1Q2O9H) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8707679D43C88C83836F96A759E68FBD16744388CF99EE6C96C6794CE51Q4OFH) Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B265D384546BA374752ED83A8CC66A6EA63128C961F186320B39D0BDC9F5C9666796C64D4CFAE8QFOBH) Тульской области от 07.07.2006 № 722-ЗТО «О порядке признания граждан малоимущими в целях учета и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений»;

- [Устав](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B265D384546BA374752ED83D89C36E68A46C22C138FD84350466D5A8D8ADC4647B88CE5B50F8EAF8Q8OBH) муниципального образования муниципального образования Липицкое Чернского района;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования муниципального образования Липицкое Чернского района, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

26. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляемых заявителем:

- запрос о предоставлении муниципальной услуги ([Приложение № 1](#P502) к административному регламенту);

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя, либо копия документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

27. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

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

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 11 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

28. При подаче запроса в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг, документы, указанные в пункте 26 административного регламента, направляются гражданином-заявителем в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

29. Заявитель (его представитель) при личном обращении в Администрацию муниципального образования Липицкое Чернского района представляет подлинники документов, указанных в пункте 26 административного регламента, действительные на дату обращения в Администрацию муниципального образования Липицкое Чернского района.

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

- документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова, иные не оговоренные в них исправления либо повреждения, не позволяющие однозначно истолковать содержание документов;

- документы исполнены карандашом;

- текст запроса или приложенных документов к нему содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, а также членов их семей;

- документы не поддаются прочтению, неразборчиво написаны;

- к запросу не приложены документы, указанные в его приложении;

- документы поданы неуполномоченным лицом;

- в письменном запросе не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае наличия оснований, предусмотренных настоящим пунктом, сотрудник Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, ответственный за прием запроса и документов, возвращает документы заявителю и проставляет на запросе отметку об отказе в приеме документов, а также указывает причину отказа, свои фамилию, инициалы, должность, дату отказа в приеме документов.

31. Сообщение об отказе в приеме документов направляется заявителю в срок, не превышающий семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота, используемой в Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района.

32. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в Администрацию.

33. Основания для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление заявителем документов, предусмотренных пунктом 26 настоящего регламента;

- подача заявителем письменного запроса, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на региональном портале в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

33.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

34. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

35. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

36. Ожидание в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

37. Максимальный срок регистрации запроса составляет не более 15 минут на один запрос.

38. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса в документах внутреннего делопроизводства. При подаче запроса на РПГУ он автоматически фиксируется в режиме реального времени в электронной системе. С учетом особенностей ведения процедур по данной муниципальной услуге ответственный специалист регистрирует запрос, поданный в электронном виде, в документах внутреннего делопроизводства с сохранением присвоенного системой индивидуального номера.

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

39.1. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

39.2. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

39.3. Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

39.4. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

39.5. Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки запросов;

- местами для заполнения необходимых запросов и документов;

- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

39.6. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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 (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Тульской области.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

39.7. Рабочее место каждого сотрудника, ведущего прием документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

39.8. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

40. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели доступности и качества муниципальной услуги | Нормативное значение показателя |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией: |  |
| по телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| по факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| по почтовой связи, в том числе электронной почте (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| при размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах | 100% |
| в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте муниципального образования Чернский район | 100% |
| при обнародовании (опубликовании) информации в средствах массовой информации | 100% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом | 100% |
| Соблюдение срока регистрации запроса заявителя | 100% |
|  | |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом | 100% |
| Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза | 95% |
|  | |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 95% |
| Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95% |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
|  | |
| Оснащенность рабочих мест специалистов Администрации, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой | 100% |
| Укомплектованность Администрации необходимым количеством сотрудников | 100% |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 90% |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет | 60% |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 5% |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги сотрудниками Администрации, в судебном порядке | 5% |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью сотрудников Администрации, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Количество заявителей, обратившихся в Администрации за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | человек |
| Количество заявителей, обратившихся в Администрацию за получением муниципальной услуги | человек |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
|  | |
| Соответствие помещений требованиям п. 39.6 настоящего административного регламента | 100% |

41. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, а также РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах форм запросов и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение записи на прием в многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа предоставления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Администрацию муниципального образования Липицкое Чернского района;

- обеспечение получения заявителем сведений о ходе выполнения его запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде, если иное не установлено действующим законодательством;

- организация межведомственного взаимодействия, в том числе в электронном виде, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение иных требований, установленных федеральным законодательством, регулирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

42. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

**III. 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**

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

- консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;

- прием и регистрация запроса с целью предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение запроса и подготовка информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- выдача или направление заявителю уведомления об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- выдача или направление заявителю уведомления о том, что он не состоит на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении.

44. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме в [Приложении № 3](#P563) к административному регламенту.

45. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является поступление запроса или обращения, выраженного в устной, письменной, в том числе электронной форме, содержащего вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, а также иных вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги.

46. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте;

- индивидуальное консультирование по телефону.

47. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником Администрации.

48. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации.

49. Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди заявителя, заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

50. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

51. При консультировании по письменным запросам ответ на запрос направляется почтой в адрес заявителя (его представителя) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

52. При консультировании по письменным запросам, поступившим посредством электронной почты, ответ на обращение заявителя (его представителя) направляется электронной почтой (если иное не указано в запросе) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

Запрос, поступивший посредством электронной почты, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

53. Запрос, поступивший в форме электронного документа, должен содержать изложение сути вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе.

54. При индивидуальном консультировании по телефону ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель или заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

55. Сотрудники Администрации при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;

- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

56. Сотрудники Администрации, осуществляющие устное консультирование (лично или по телефону), предоставляют ответ самостоятельно, либо могут предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться письменно, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого специалиста или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

57. Сотрудники Администрации не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей, заинтересованных лиц.

58. Ответы на письменные обращения, в том числе в электронном виде, даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;

- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;

- фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

59. Основанием для начала административного действия «Прием и регистрация запроса с целью предоставления муниципальной услуги в муниципальном образовании Липицкое Чернского района» является поступление от заявителя письменного запроса.

60. Запрос может поступить по почте, в том числе по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», быть доставленным непосредственно заявителем либо через многофункциональный центр, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть поданы по почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на приеме в Администрации.

61. Запрос, поступивший в Администрацию муниципального образования Липицкое Чернского района, регистрируется сотрудником в системе АСЭД.

Срок выполнения административного действия - не более 15 минут.

62. Зарегистрированный запрос направляется сотруднику Администрацию, ответственному за оказание муниципальной услуги, согласно резолюции руководителя.

63. При обращении заявителя лично на приеме сотрудником Администрации, ответственным за прием документов:

- устанавливается личность заявителя (или его представителя);

- запрос направляется в отдел прохождения документов для регистрации в системе АСЭД;

- определяется по базе данных: состоит ли гражданин на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма; дата постановки на учет; номер очереди в списке граждан, состоящих на данном учете;

- ответ на обращение дается устно, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут на одного заявителя.

64. Основанием для начала административной процедуры «рассмотрение запроса и подготовка информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» является поступление зарегистрированного запроса сотруднику Администрации.

65. Сотрудник Администрации проверяет сведения, содержащиеся в запросе на их достоверность, по базе данных определяет:

- состоит ли гражданин на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма;

- дату постановки на учет;

- номер очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

66. Подписанное уведомление регистрируется в системе электронного документооборота и в течение 3 дней с момента регистрации направляется по почте, размещается в электронном виде или выдается непосредственно на руки заявителю. В случае представления гражданином запроса о предоставлении об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма через многофункциональный центр уведомление направляется в многофункциональный центр, если иной способ получения не указан заявителем.

67. Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги на РПГУ в соответствии с действующим законодательством.

68. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги**

69. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

70. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

71. Сотрудник Администрации, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

72. Сотрудник Администрации, уполномоченный на рассмотрение запросов и оформление уведомления об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма, несет персональную ответственность:

а) за своевременность и качество проводимых проверок по запросам;

б) за соответствие результатов рассмотрения запросов требованиям действующего законодательства;

в) за соблюдение порядка и сроков рассмотрения запроса;

г) за достоверность вносимых сведений, своевременность и правильность заполнения документов.

73. Сотрудник Администрации, осуществляющий выдачу уведомления об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

74. Сотрудник Администрации, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов на письменную консультацию, установленных настоящим административным регламентом.

75. Сотрудники Администрации, уполномоченные на оказание муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

76. Обязанности сотрудников Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по исполнению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

77. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, - главой Администрации, проверок соблюдения сотрудниками положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

78. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается главой Администрации. Проведение проверок исполнения административного регламента в рамках текущего контроля производится не реже одного раза в квартал.

79. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

80. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Липицкое Чернского района.

81. Внеплановая проверка проводится в порядке и форме, установленных действующим законодательством.

82. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

83. Ответственность за нарушение установленного порядка исполнения административного регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования** **решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего** **муниципальную услугу, а также лиц, участвующих** **в предоставлении муниципальной услуги**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 151 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 13 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) 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 Тульской 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 13 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 11 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 13 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) 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 Тульской 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 13 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) 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 г. № 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 13 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

85. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, установленный настоящим административным регламентом порядок обжалования не применяется.

Информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в Администрации муниципального образования Липицкое Чернского района, МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, публикаций в средствах массовой информации и на РПГУ.

4) Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5) Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6) По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

8) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпункте 6 пункта 85](#P468) административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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.

9) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим административным регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

В Администрацию муниципального образования

Липицкое Чернского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(серия, номер, кем и когда выдан)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

Прошу Вас представить сведения об очередности предоставления жилого помещения на условиях договора социального найма

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., год рождения, адрес регистрации по месту жительства)

Цель получения информации:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В соответствии с требованиями [статьи 9](consultantplus://offline/ref=74FD7E6A9F91F77978B27BDE923835A8707679D4358BC83836F96A759E68FBD175446080F99CFACE6C72C29F171BF7EAF8946A148F3AB7C1Q2O9H) Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при условии, что обработка персональных данных осуществляется строго лицом, уполномоченным на осуществление работы с персональными данными, обязанным сохранять служебную информацию, ставшую ему известной в связи с исполнением должностных обязанностей.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (Ф.И.О.)

"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" 20 \_\_\_ г.

Приложение № 2

Куда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

Администрация муниципального образования Липицкое Чернского района, рассмотрев запрос, информирует о том, что

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя)

состоит (не состоит) на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении,

предоставляемом по договору социального найма, составом семьи \_\_\_\_\_\_

человек по общей очереди с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(дата постановки на учет)

по списку первоочередников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(категория учета) (дата постановки на учет)

По состоянию на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер очереди: общей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, по списку

первоочередников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Руководитель) (подпись) (имя, отчество, фамилия)

Приложение № 3

**Блок-схема**

┌────────────────────────────────────────────┐

│ Обращение заявителя с запросом │

└─────┬──────────────────────────────┬───────┘

│ │

- почта - лично (или через

- электронная почта представителя)

│ │

│ ┌───────────────────┴────────────────┐

┌─────────────────┴───────┐ │ Устанавливается личность заявителя │

│ Регистрируется запрос │ │ (или его представителя) │

│ в системе электронного │ └───────────────────┬────────────────┘

│ документооборота │ ┌───────────────────┴────────────────┐

└─────────────────┬───────┘ │ Заносится содержание обращения │

│ │ в журнал личного приема │

│ └───────────────────┬────────────────┘

│ │

┌──────────┴──────────────────────────────┴─────────────┐

│ Определяется по базе данных: │

│- состоит ли гражданин на учете в качестве нуждающегося│

│в жилом помещении; │

│- дата постановки на учет; │

│- номер очереди в списке очередников │

└──────────┬──────────────────────────────┬─────────────┘

│ │

┌─────────────────┴─────┐ │

│Подготовка Уведомления │ │

└─────────────────┬─────┘ ┌──────┴───────┐

│ │ Устный ответ │

┌─────────────────┴─────┐ └──────────────┘

│Выдача или направление │

│ Уведомления заявителю │

└───────────────────────┘