РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

г. Шумиха

Администрация города Шумихи

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 от 21.03.2013 г. № 125

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.03.2010 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением правительства Российской Федерации от 11.11.2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом муниципального образования город Шумиха Шумихинского района, постановлением Администрацией города Шумихи от 13.07..2012 г. № 463 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией города Шумихи».

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» согласно приложению.
2. Настоящее постановление опубликовать в официальном вестнике Администрации города Шумихи.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы города.

 Глава города Шумихи - А.А. Козлов

 Приложение

 К постановлению Администрации города Шумиха от 21.03.2013 № 125

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

**Административный регламент**

по предоставлению муниципальной услуги ««Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. **Предмет регулирования регламента**

Административный регламент Администрации города Шумиха (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – муниципальная услуга) подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», разработан в целях повышения качества предоставления гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма, информации об очередности предоставления жилых помещений по договору социального найма, определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей**

 Заявителем о предоставлении муниципальной услуги являются физические лица, либо лица, наделенные полномочиями действовать от их имени.

 От имени физических лиц подавать заявление с запросом о предоставлении муниципальной услуги могут в частности:

законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

опекуны недееспособных граждан;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

* 1. **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Информация о порядке оказания муниципальной услуги может предоставляться специалистом – управляющим делами администрации города Шумихи Шумихинского районаКурганской области (далее – Администрация города):

в ходе приема граждан;

с использованием средств телефонной связи;

по письменному запросу граждан;

посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет).

с использованием федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона: 8(35245) 2-17-20.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Администрации города подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

 Муниципальная услуга предоставляется на основании письменного заявления собственника или уполномоченного им лица в Администрации города с заявлением о выдаче разрешения (распоряжение) на производство земляных работ на территории муниципального образования города Шумиха, по адресу:

Адрес Администрации города Шумихи: 641100, Курганская область, Шумихинский район, г. Шумиха, ул. Кирова, 12, кабинет 29.

Режим работы: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 часов.

Приемные дни: понедельник - пятница с 8.00 до 16.00 часов, перерыв с 12.00 до 13.00 часов.

 Адрес электронной почты Администрации города Шумихи: admshumiha@mail.ru

 Адрес официального сайта <http://shumihaadm.ru/doom/>

Заинтересованные лица, представившие заявления и документы для получения муниципальной услуги информируются:

об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

о сроках завершения оформления документов и возможности их получения.

**1.4. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги**

 Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации города при непосредственном личном контакте с потребителями результата предоставления муниципальной услуги, а также с использованием почтовой и телефонной связи.

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения сообщается при приеме документов, а в случае сокращения срока - по контактным телефонам, указанным в заявлении.

Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи заявления, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится его заявление о предоставлении муниципальной услуги.

**1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги**

 Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Администрации города, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

комментарий по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

комплектности (достаточности) представленных документов;

правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);

времени приема, порядка и сроков выдачи документов;

иным вопросам, относящимся к настоящему регламенту.

Консультации предоставляются при личном обращении в Администрацию города в приемные часы:

С понедельника - по пятницу с 8.00 до 16.00 часов, посредством телефонной связи или электронной почты.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.

 При консультировании по письменным обращениям заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ на обращение подписывается Главой (заместителем Главы) Администрации города и направляется по почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

При консультировании по электронной почте заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента поступления обращения.

**Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

 Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

В процессе предоставления муниципальной услуги участвует Администрация города Шумихи.

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

 Результатом оказания муниципальной услуги является информирование граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, о номере очереди, а в случае направления гражданином запроса - предоставление справок о дате принятия гражданина на учет и номере очереди, либо об отсутствии решения о признании гражданина нуждающимся в улучшении жилищных условий.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

 Ответ на заявление, поступившее от заявителя в письменной форме, осуществляется в течение 10 календарных дней с момента регистрации заявления.

 Ответ по устному запросу при обращении лично либо по телефону в течение 15 минут.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

 Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

 - Конституцией Российской Федерации;

 - Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Жилищный кодекс Российской Федерации;

 - Уставом муниципального образования город Шумиха;

 - Постановление Администрации города от 13.07.2012 г. №  463 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Шумихи».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

1. Заявление на имя Главы города Шумихи.
2. Копия паспорта заявителя с регистрацией по месту жительства.

Специалисту запрещено требовать от [заявителя](#sub_2003):

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

 Отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя.

 Если текст заявления не поддается прочтению.

 Если в заявлении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (наименование юридического лица), направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, с сообщением заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 Запрашиваемая информация не относится к информации предоставления муниципальной услуги.

Заявление не подписано заявителем, либо уполномоченным представителем.

В иных случаях, установленных действующим законодательством.

**2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

 Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

**2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

 Муниципальная услуга оказывается без взимания государственной пошлины.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и/или при получении результата предоставления муниципальной услуги**

 Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче обращения или получения ответа не должен превышать 30 минут.

В случаях письменных запросов или по электронной почте, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» не требуется ожидание в очереди.

Направление результатов предоставления муниципальной услуги
по почтовому адресу также не требуют ожидания в очереди.

**2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

 Регистрация обращений заявителей осуществляется специалист по делопроизводству в течение 1-2 дней.

Обращение, поступившее в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» распечатывается и подлежит регистрации в установленном порядке.

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

 Помещения, должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

 При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

 Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

 В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания имеются доступные места общего пользования.

 Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

 Информационными стендами, на которых размещаются визуальная и текстовая информация.

 Стульями и столами для оформления документов.

 К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

 На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

 Номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу.

 Режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу.

 Графики личного приема граждан должностными лицами.

 Номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан.

 Фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан, и устное информирование граждан.

 Места для приема заявителей должны быть оборудованы стульями, столами, письменными принадлежностями.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

 Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- Своевременный прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

-Соблюдение требований настоящего Регламента при предоставлении муниципальной услуги.

- Укомплектованность отдела (сектора) квалифицированными специалистами.

- Полнота оказания муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Регламентом требованиями, отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований настоящего Регламента.

- Своевременное предоставление муниципальной услуги.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

 Обращение заявителя, поступившее в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном данным административным регламентом.

Особенностью является то, что получение результатов предоставления муниципальной услуги может осуществляться только по почтовому адресу или лично заявителю.

В случае подачи документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией района.

**Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

* 1. **Организация предоставления муниципальной услуги**
1. Приём и регистрация заявления, предоставление информации устно.
2. Рассмотрение заявления.
3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и поиск запрашиваемой заявителем информации.
4. Предоставление ответа заявителю.
	1. **Прием и регистрация заявления об оказании муниципальной услуги**

1. Процедура предоставления муниципальной услуги начинается с поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Факт обращения заявителя посредством:

- личного обращения устно либо с заявлением.

- почтового отправления заявления**.**

2. При обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги устно специалист устанавливает предмет обращения, осуществляет подготовку запрашиваемой информации и предоставляет информацию заявителю в устной форме.

3. При поступлении заявления в письменной форме специалист по общим и правовым вопросам:

 - Регистрирует заявление в журнале регистрации входящей документации.

 - Передает заявление специалисту для рассмотрения.

 4. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

5. При информировании заявителя о порядке получения муниципальной услуги специалист сообщает информацию по следующим вопросам:

- Категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги.

 - Перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.

Требования к заверению документов.

 Входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним документы, порядок и сроки рассмотрения заявлений и документов.

 Места и графики приема заявителей специалистами администрации города Шумиха.

 Порядок обжалования действий (бездействий), решений специалистов администрации города Шумиха, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Документы должны быть надлежащим образом оформлены. Тексты заявления и документов, прилагаемых к нему, должны быть читаемы, не должны содержать подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений.

Уполномоченным специалистом Администрацией города на заявлении ставится отметка о приеме материалов: входящий номер документа, дата. Регистрация заявления осуществляется в электронной информационной системе учета обращений Администрацией города.

Максимальный срок выполнения процедуры – 1 день.

**3.3. Основание для начала административной процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги и подготовку поиск запрашиваемой заявителем информации:**

Получение специалистом зарегистрированного заявления с резолюцией начальника отдела.

Специалист оформляет ответ заявителю на официальном бланке Администрации города Шумиха в виде справки, об учетном номере в очереди на предоставление жилого помещения на условиях социального найма - в случае наличия запрашиваемой информации,

В случае отсутствия информации о заявителе в списках граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма, специалист оформляет уведомление - об отсутствии заявителя в очереди на предоставление жилого помещения на условиях социального найма.

Специалист, в порядке делопроизводства, передает справку либо уведомление главе города Шумиха для подписания. Глава города рассматривает ответ заявителю на предмет соответствия содержания ответа информации, запрашиваемой заявителем, и принимает решение о подписании справки/уведомления либо решение о возврате справки/уведомления специалисту на доработку.

Специалист отдела по общим и правовым вопросам в зависимости от способа обращения и получения результатов муниципальной услуги, избранных заявителем:

Регистрирует документы (справку либо уведомление) о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации исходящих документов.

Вручает (направляет) заявителю лично (почтовым отправлением с уведомлением) справку либо уведомление о предоставлении муниципальной услуги.

**3.4. Максимальный срок выполнения административных действий для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги и поиска запрашиваемой заявителем информации:** 30 минут.

**3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги и поиска запрашиваемой информации,** **составляет не более:** 3 рабочих дней.

**3.6. Основание для начала процедуры предоставления ответа заявителю:** установление факта наличия/отсутствия запрашиваемой информации.

**3.7. Максимальный срок исполнения административных действий по предоставлению ответа заявителю**: 30 минут.

**3.9. Максимальный срок исполнения административной процедуры по предоставлению ответа заявителю**: 2 рабочих дня.

**3.10. Блок – схема последовательности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении 1 к настоящему Регламенту.**

**Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.**

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

Должностные лица Администрации города несут персональную ответственность за несоблюдение требований административного регламента при оказании муниципальной услуги.

 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами исполнения муниципальной услуги, и принятием решений ответственным исполнителем осуществляется должностными лицами Администрации города, ответственными за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии законодательством Российской Федерации.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

 Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется заместителем главы Администрации города и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в Администрацию города на действия (бездействие) должностных лиц.

 По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги:

Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за принятие решений и действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги, в том числе:

- Полноту консультирования заявителей при устном обращении.

-Полноту принятых у заявителей документов, указанных в настоящем Регламенте.

Соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Соблюдение порядка выдачи документов (справки, уведомления об отказе).

Хранение документов (заявление, справки, уведомления).

Должностные лица, специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

 - невыполнение требований настоящего Регламента;

- неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

-совершенные правонарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

 Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителей или иных заинтересованных лиц. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

**5.1. Права заявителя на обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

 Заявитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и специалистов Администрации города, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке.

Заявители (получатели муниципальной услуги) имеют право обратиться с жалобой лично, направить по почте или с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на решения действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов Глава города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока заявителя.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

 Письменное обращение заявителя должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает законные права и интересы заявителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам его обращения.

Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

**5.3.** **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензии)**

 Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений**

 Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений:

устный отказ в приеме документов на предоставление муниципальной услуги;

письменный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги, в срок, установленный настоящим регламентом и действующим законодательством.

**5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

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

Для получения необходимых документов и информации заявитель направляет письменный запрос в Администрацию города.

**5.6. Органы местного самоуправления (должностные лица), которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

 Жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке направляется на имя Главы города.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

 Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены Администрацией города в течение 15 рабочих дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление Главой города сроков ее рассмотрения, но не более чем на 5 рабочих дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

 Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

**БЛОК-СХЕМА**

**административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:**

**«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

Приём и регистрация заявления

Предоставление информации устно

Рассмотрение заявления

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и подготовка запрашиваемой заявителем информации

Предоставление ответа заявителю

 Уведомление об отсутствии в очереди на предоставление жилого помещения на условиях социального найма

Справка об учетном номере в очереди на предоставление жилого помещения на условиях социального найма