|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЁН  постановлением администрации  Минераловодского городского округа  от 2019 № |

Административный регламент

предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края (далее – отдел) муниципальной услуги муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее соответственно – Административный регламент, муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между должностными лицами органов местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края при предоставлении муниципальной услуги в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц.

1.1.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом от имени органа местного самоуправления – администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.1.3. Исполнение обращений российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформление в установленном порядке справок, копии, направляемых в иностранные государства, осуществляется в соответствии с административными регламентами Министерства строительства и архитектуры Ставропольского края и Министерства жилищно - коммунального хозяйства Ставропольского края.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Получатели муниципальной услуги (далее – заявители):

а) граждане Российской Федерации;

б) юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители;

в) иные лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

а) при непосредственном обращении в отдел или Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр);

б) по телефону;

в) по факсимильной связи;

г) по электронной почте;

д) на официальном сайте администрации;

е) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), www.gosuslugi.ru;

ж) с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций, предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее – региональный портал), www.26gosuslugi.ru;

1.3.2. Отдел располагается по адресу: 357202, Ставропольский край, г.Минеральные Воды, пр. Карла Маркса, д. 75.

График работы отдела: ежедневно с 8 до 17 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничные дни – с 8 до 16 часов, перерыв с 12 до 13 часов. Понедельник и среда – день приема и работа с гражданами.

1.3.3. Справочные телефоны: тел./факс +7 (87922) 5-67-61.

1.3.4. Адрес официального сайта администрации Минераловодского городского округа (далее – официальный сайт) www.min-vodi.ru;

электронной почты отдела - mvadm@mail.ru.

1.3.5. Информация о месте нахождения и графике работы многофункциональных центров, телефоны и адреса сайтов указаны в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

1.3.6. Информация о месте нахождения и графике работы территориально обособленных структурных подразделений многофункциональных центров, телефоны указаны в приложении 4 к настоящему Административному регламенту.

1.3.7. При консультировании по телефону либо при непосредственном обращении граждан в отдел, многофункциональный центр должностное лицо отдела, многофункционального центра дает исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. Если принявший телефонный звонок не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт, через Единый портал или региональный портал информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения.

1.3.9. На информационном стенде, в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте размещается информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги:

а) административный регламент предоставления муниципальной услуги;

б) термины и определения, которые необходимо знать и применять при обращении в отдел;

в) наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них;

г) образец заявления (приложение 1-2 к настоящему Административному регламенту);

д) перечень документов, предоставляемых заявителем в отдел и требования к этим документам;

е) почтовый адрес, телефон, адреса электронной почты и официального сайта администрации городского округа, многофункционального центра;

з) номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, отдела.

1.3.10. На Едином портале и региональном портале размещается информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги:

а) административный регламент предоставления муниципальной услуги;

б) образец заявления (приложение 1-2 к настоящему Административному регламенту);

в) перечень документов, предоставляемых заявителем в отдел и требования к этим документам;

г) почтовый адрес, телефон, адреса электронной почты и официального сайта администрации городского округа, многофункционального центра.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет отдел по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

2.2.2. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в [перечень](consultantplus://offline/ref=F73B662FC332A43CD471AF41B82894A8FB8E169F85C667EAA2DB535A19E4C2BB79A0D25B38CA98F4E4E11Dc3l8N) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления услуги, указанной в пункте 2.1.1 настоящего Административного регламента, муниципальной услуги является направление заявителю:

а) справки;

б) уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений и/или о пересылке обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, или отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления отделом запроса в органы муниципальной власти, местного самоуправления или организации для получения документов, необходимых для рассмотрения обращения, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен руководителем отдела, но не более чем на 7 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.3. В случае представления документов через многофункциональный центр срок предоставления муниципальной услуги увеличивается на 2 рабочих дня.

2.4.4. Срок выдачи (направления) справок, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 1 рабочий день.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами Российской

Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского

края и Минераловодского городского округа для предоставления

муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо обращение заявителя, которое может быть направлено в отдел илив многофункциональный центр, на официальный сайт, по электронной почте, по факсимильной связи, с использованием Единого портала, регионального портала.

2.6.2. В обращении, в том числе, поступившем в электронной форме, должны быть указаны:

а) наименование отдела либо должность, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому оно адресовано;

б) наименование обратившегося юридического лица (для граждан - фамилия, имя и отчество);

в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

г) интересующие заявителя сведения;

д) личная подпись (простая электронная подпись) руководителя организации, гражданина;

е) дата отправления обращения.

2.6.3. При обращении в отдел, многофункциональный центр за услугой, указанной в пункте 2.1.1 настоящего Административного регламента заявитель представляет оригиналы документов:

а) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

б) подтверждающих полномочия третьих лиц выступать от имени заявителя, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) подтверждающих согласие лица, не являющегося заявителем, или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица, в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка его персональных данных.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, возвращает заявителю оригиналы документов, предусмотренных подпунктами а), б); оригинал документа, предусмотренного подпунктом в), приобщается к заявлению.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, осуществляет копирование документов, предусмотренных подпунктом а), б), и приобщает их к заявлению.

2.6.4. При направлении обращения в электронной форме:

а) оформляются в соответствии с образцами заявления (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

б) к обращению прилагаются копии документов, предусмотренных пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента;

в) подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

г) направляются посредством Единого портала, регионального портала (без использования электронных носителей), электронной почты, официального сайта.

2.6.5. Форму обращения заявитель может получить:

непосредственно в отделе администрации Минераловодского городского округа по адресу, указанному в пункте 1.3.2 настоящего Административного регламента;

в многофункциональном центре по адресу, указанному в пункте 1.3.5 настоящего Административного регламента;

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации, на Едином портале и региональном портале.

2.6.6. Заявитель имеет право представить документы:

лично или через законного представителя в отдел;

лично или через законного представителя в многофункциональный центр;

путем направления почтовых отправлений в отдел;

путем направления документов на Единый портал и/или региональный портал;

путем направления документов на официальный сайт и/или по электронной почте.

2.6.7. Заявления и документы для получения муниципальной услуги в форме электронного документа направляются в порядке, установленном [постановлением](consultantplus://offline/ref=F73B662FC332A43CD471B14CAE44CAA2FD844E9686CF6EB4F98408074EcElDN) Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

2.6.8. Представляемые заявителем документы должны быть:

надлежащим образом оформлены и содержать все установленные для их идентификации реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, должность и подпись подписавшего лица с расшифровкой, печать при наличии, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа;

документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

четко и разборчиво напечатаны (написаны) синими или черными чернилами, в тексте документа не допускаются подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица. Исполнение документов карандашом не допускается.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии

с нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Ставропольского края и Минераловодского городского округа для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем,

в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документов необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, Минераловодского городского округа для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, не имеется.

2.7.2. Отдел не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления Ставропольского края, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или

отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

а) в обращении не указаны сведения, предусмотренные подпунктами б-д пункта 2.6.2 Административного регламента;

б) не представлены документы, указанные в пункте 2.6.3 настоящего Административного регламента;

в) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) в случае наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, отдел вправе оставить обращение без ответа и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2.9.2. Заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении его обращения в письменной форме в течение 3 дней со дня регистрации обращения по подпунктам а, б, г-е пункта 2.9.1 Административного регламента.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими

в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы

за предоставление муниципальной услуги.

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения не должно превышать 15 минут.

2.12.2. При получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги время ожидания не должно превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для

предоставления муниципальной услуги, в том числе

в электронной форме

2.13.1. Регистрация обращения заявителя осуществляется в течение 1 дня в порядке, установленном разделом 3.2 настоящего Административного регламента.

2.13.2. Обращения о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и подлежат регистрации в срок, установленный [пунктом 2](#Par127).13.1 Административного регламента.

2.13.3. При поступлении обращения в форме электронного документа с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса, заявителю направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении.

2.13.4. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

2.14.1. Помещение отдела оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об отделе, предоставляющем муниципальную услугу:

наименование;

режим работы;

адрес официального сайта;

адрес электронной почты;

номера телефонов для справок.

2.14.2. Помещение отдела, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычис­лительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 г.

2.14.3. Указанное помещение располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Вход и выход из помещения оборудуется соответст­вующими указателями.

2.14.4. Орган местного самоуправления обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к помещениям отдела, в которых предоставляется муниципальная услуга, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края о социальной защите инвалидов».

В случаях, если помещения отдела, в которых предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребности инвалидов, администрация муниципального района (городского округа) до его реконструкции или капитального ремонта принимает согласованное с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального района (городского округа), меры для обеспечения доступа инвалидов к помещениям отдела, в которых предоставляется муниципальная услуга либо, когда это возможно, обеспечивает предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.14.5. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соот­ветствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами и стульями для возможности оформления обращения, а также информационным стендом (материалами).

2.14.6. Информационный стенд (материалы) должен содержать сведения, указанные в пункте 1.3.10 настоящего Административного регламента.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий

заявителя с должностными лицами при предоставлении

муниципальной услуги и их продолжительность, возможность

получения информации о ходе предоставления муниципальной

услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.15.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

наличие образцов заявлений для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме (приложения 1, 2 к настоящему Административному регламенту);

возможность направления заявителем обращения и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, по факсимильной связи, почте, электронной почте, на официальный сайт, в многофункциональный центр, с использованием Единого портала, регионального портала.

2.15.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

Информация о рассмотрении обращений, предоставляемая исполнителем при личном обращении заявителя, по телефону или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования:

а) дата получения обращения и его регистрации;

б) о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения;

в) об отказе в рассмотрении обращения;

г) о продлении срока рассмотрения обращения;

д) о результатах рассмотрения обращения.

2.15.3. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой заявителю информации;

полнота информации по сути обращения заявителя;

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

возможность получения муниципальной услуги по месту обращения;

возможность подачи обращения и получения результата предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе

особенности выполнения административных процедур (действий)

в электронной форме, а также особенности выполнения процедур

(действий) в многофункциональных центрах

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении

муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

подготовка ответа заявителю;

регистрация и направление ответа заявителю.

3.1.2. По запросу заявителя направляется информация о ходе рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме, на любом этапе предоставления муниципальной услуги.

3.2. Информирование и консультирование заявителя

по вопросу предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя лично или посредством телефонной связи в отдел.

3.2.2. Административная процедура осуществляется в день обращения заявителя. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 20 минут.

3.2.3 Указанная административная процедура выполняется должностным лицом отдела.

3.2.4. Должностное лицо отдела:

предоставляет информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления муниципальной услуги;

разъясняет порядок, условия и сроки предоставления муниципальной услуги;

выдает образцы заявлений и список документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

разъясняет порядок заполнения заявлений, порядок сбора необходимых документов и требования, предъявляемые к ним.

3.2.5. Результатом административной процедуры является, в зависимости от способа обращения, предоставление заявителю информации о порядке предоставления муниципальной услуги и (или) выдача заявителю перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.6. Должностное лицо отдела регистрирует факт обращения заявителя в журнале по форме, устанавливаемой отделом.

3.2.7. Критерием принятия решения об информировании и консультировании заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является занесение факта обращения заявителя в журнал.

3.3. Прием и регистрация обращения

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения заявителя в отдел.

3.3.2. Выполняет данную административную процедуру должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов (далее - должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию).

3.3.3. При личном представлении заявителем обращения о предоставлении муниципальной услуги должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, удостоверяет личность заявителя, принимает [обращение](#Par292) о предоставлении муниципальной услуги и регистрирует его.

3.3.4. По просьбе заявителя при его личном обращении на копии или втором экземпляре обращения должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, делает отметку о дате приема обращения, количестве принятых листов и сообщает телефон для справок по обращениям заявителей.

3.3.5. Обращения, поступившие почтой в адрес администрации Минераловодского городского округа, зарегистрированные и перенаправленные в отдел, регистрируются в общем порядке.

Обращения, поступившие почтой в адрес отдела, передается в администрацию Минераловодского городского округа невскрытыми.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом руководителю отдела.

3.3.7. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя руководителя отдела, передается адресату невскрытым.

3.3.9. При поступлении обращения в форме электронного документа через официальный сайт, по электронной почте, через Единый портал или региональный портал, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, распечатывает поступившее обращение и регистрирует его в общем порядке.

3.3.10. Обращение, поступившее по факсимильной связи, из многофункционального центра, принимается должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию, и регистрируется в общем порядке.

3.3.11. При обращении на официальный сайт, по электронной почте заявитель должен подтвердить имеющееся у него право на получение запрашиваемых сведений путем предоставления в электронной форме копий документов, указанных в пункте 2.6.3 настоящего Административного регламента.

3.3.12. Сведения о поступившем обращении вносятся должностным лицом отдела в базу журнал регистрации, в котором указываются:

а) наименование юридического лица, сведения о его представителе;

б) фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным и регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ;

в) дата поступления обращения.

3.3.13. Результатом административной процедуры является занесение данных о поступившем обращении в журнал регистрации и передача обращения на рассмотрение руководителю отдела.

3.3.14. Срок приема и регистрации обращения заявителя при его личном обращении – 15 минут.

3.3.15. Срок регистрации [обращения](#Par292) заявителя, поступившего по почте, электронной почте, через официальный сайт, многофункциональный центр, Единый портал, региональный портал, составляет 1 день.

3.3.16. Срок передачи [обращения](#Par292) заявителя на рассмотрение руководителю отдела – 1 день.

3.3.17. Критерием принятия решения о приеме и регистрации обращения является поступление документов в отдел.

3.3.18. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является занесение данных о поступившем обращении в журнал регистрации.

3.4. Рассмотрение обращения, принятие решения о предоставлении

(отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю отдела зарегистрированного должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию, обращения заявителя.

3.4.2. Руководитель отдела в течение 1 дня после поступления ему зарегистрированного обращения, проверяет обращение на соответствие требованиям, предусмотренным пунктами 2.6.2 – 2.6.5 Административного регламента, принимает решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги с учетом пункта 2.9.1 Административного регламента, определяет исполнителя и устанавливает сроки рассмотрения обращения, передает его с соответствующей резолюцией должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, в день получения обращения с резолюцией от руководителя отдела, вносит соответствующую информацию в базу данных по регистрации обращений (регистрационно-контрольную карточку, журнал регистрации) и направляет обращение исполнителю.

3.4.4. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и направление обращения исполнителю.

3.4.5. Срок рассмотрения обращения и принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги – 1 день со дня регистрации обращения.

3.4.6. Срок направления обращения исполнителю – день получения обращения с соответствующей резолюцией от руководителя отдела.

3.4.7. Критерием принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является наличие документов, указанных в пунктах 2.6.3, 2.6.4 настоящего Административного регламента.

3.4.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является передача обращения с соответствующей резолюцией должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию.

3.5. Подготовка ответа заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является направление должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию, обращения исполнителю.

3.5.2. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в соответ­ствии с поручением руководителя отдела.

3.5.3. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, для этого может запросить в случае необходимости уточненные сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном пунктом 2.4.3 настоящего Административного регламента;

б) готовит проект ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и передает его для рассмотрения руководителю отдела.

3.5.4. Ответ заявителю готовится в форме справки, выписки, либо уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений и/или пересылке обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, или отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.5. Подготовка исполнителем проекта ответа заявителю по существу вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в срок, не превышающий 18 дней со дня регистрации обращения.

3.5.6. Подготовка исполнителем уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений и/или пересылке обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации осуществляется в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

3.5.7. Подготовка исполнителем уведомления об отказе в рассмотрении обращения в соответствии с подпунктами а), б), г-е) пункта 2.9.1 Административного регламента осуществляется в течение 1 дня со дня получения обращения исполнителем.

3.5.8. Подготовка исполнителем уведомления об отказе в рассмотрении обращения в соответствии с подпунктом в) пункта 2.9.1 Административного регламента осуществляется в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации обращения.

3.5.9. Руководитель отдела в течение 1 рабочего дня со дня получения от исполнителя проекта ответа заявителю рассматривает проект ответа заявителю, подписывает его или возвращает исполнителю на доработку.

3.5.10. Доработка проекта ответа по существу поставленных вопросов осуществляется исполнителем в течение 1 рабочего дня со дня возвращения проекта ответа на доработку.

3.5.11. Руководитель отдела направляет на регистрацию уведомления об отсутствии запрашиваемых документов и/или пересылке обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, осуществляющие хранение запрашиваемых заявителем документов, отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.12. Подписанные справки руководитель отдела заверяет печатью и направляет на регистрацию.

3.5.17. Результатом административной процедуры является направление ответа на регистрацию.

3.5.18. Критерием принятия решения о направлении ответа на регистрацию и способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в журнале регистрации о выполненной работе.

3.6. Регистрация и направление ответа заявителю

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию, подписанного ответа заявителю.

3.6.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации и направляет его заявителю в течение 1 рабочего дня.

3.6.3. Справки или уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений, отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги передаются заявителю лично или направляются по почте, через многофункциональный центр, а также могут направляться электронной почтой.

3.6.4.При поступлении обращения в форме электронного документа через официальный сайт, Единый портал или региональный портал подготовленные справки, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений и/или, отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги передаются заявителю в форме электронного документа (по его выбору).

3.6.5. Подлинники обращений граждан возвращаются в соответствующие органы при наличии на них штампа «Подлежит возврату» и специальной отметки в сопроводительном письме.

3.6.6. Результатом административной процедуры является регистрация и направление ответа заявителю.

3.6.7. В случае если заявитель не явился в отдел за справкой, уведомлением об отсутствии запрашиваемых документов и/или отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги, оригиналы документов хранятся в отделе в течение сроков хранения, установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.6.8. Критерием принятия решения о направлении ответа заявителю и способом фиксации результата выполнения административной процедуры является справка или уведомление об отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.7. Особенности документационного обеспечения

взаимодействия с многофункциональными центрами

3.7.1. При обращении заявителя в многофункциональный центр, документы, указанные в пунктах 2.6.4 и 2.6.5 Административного регламента, передаются многофункциональным центром в отдел в форме электронных документов с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Передача в отдел оригиналов документов, указанных в пунктах 2.6.4 и 2.6.5 Административного регламента, принятых многофункциональным центром, при направлении в отдел электронных документов, не требуется.

Оригиналы документов хранятся в многофункциональном центре в течение сроков хранения, установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.7.2. Справки, уведомления об отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги, направляемые в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги, могут направляться в форме электронного документа с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, или на бумажном носителе.

Форма направления отделом результата предоставленной муниципальной услуги в многофункциональный центр определяется соглашением между отделом и многофункциональным центром.

3.7.3. В случае если заявитель не явился в многофункциональный центр за справкой, уведомлением об отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги:

а) оригиналы документов на бумажном носителе подлежат возврату в отдел через 30 календарных дней со дня их получения многофункциональным центром;

б) электронные документы, направляемые с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, подлежат уничтожению в установленном порядке через 30 календарных дней со дня их получения многофункциональным центром.

IV. Формы контроля за исполнением настоящего

Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

за соблюдением и исполнением ответственными должностными

лицами отдела положений настоящего

Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами отдела положений настоящего Административного регламента осуществляется руководителем отдела.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами отдела положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется руководителем отдела при рассмотрении проекта ответа заявителю.

4.1.4. Текущий контроль за принятыми в ходе предоставления муниципальной услуги решениями осуществляется должностным лицом администрации.

4.1.5. Текущий контроль за принятыми в ходе предоставления муниципальной услуги решениями об отказе в приеме документов, отказе в предоставлении муниципальной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации путем проверок.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляются администрацией Минераловодского городского округа) и внеплановыми (проводятся администрацией по жалобам заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги).

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации Минераловодского городского округа и независимые эксперты. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в 2 года.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги администрацией Минераловодского городского округа Ставропольского края определяются распоряжением администрации.

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

4.3.1. В случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным должностным лицам отдела осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном 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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, их объединений и организаций; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела.

4.4.2. Отдел ежегодно проводит мониторинг рассмотрения обращений заявителей с привлечением общественности в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги. Результаты мониторинга размещаются на официальном сайте.

4.4.3. Граждане могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем участия в проводимом отделом мониторинге, ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений в порядке, предусмотренном пунктом 2.15.2 настоящего Административного регламента.

4.4.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления услуги с использованием Единого портала и регионального портала.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела, должностных лиц отдела, многофункционального центра, должностных лиц многофункционального центра

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения

и (или) действия (бездействия) отдела, должностных лиц

отдела (далее - жалоба)

5.1.1. Заявитель имеет право подать жалобу в досудебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении гос­ударственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государ­ственных или муниципальных услуг»;

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 государственных или муни­ципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1,3 ста­тьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных или муниципальных услуг»;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативны­ми правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми ак­тами Ставропольского края и настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нор­мативными правовыми актами Ставропольского края и настоящим Админи­стративным регламентом. 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в поряд­ке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных или муници­пальных услуг»;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и настоящим Административным регламентом;

отказ отдела, руководителя отдела, предоставля­ющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных опечаток и оши­бок в выданных в результате предоставления государственной 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организа­ции предоставления государственных или муниципальных услуг»;

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

приостановление предоставления муниципальной услуги, если осно­вания приостановления не предусмотрены федеральными законами и приня­тыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Рос­сийской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края. 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных или муници­пальных услуг».

5.3. Органы исполнительной власти

и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) отдела, должностных лиц отдела подаются в отдел, расположенный по адресу, указанному в пункте 1.3.2 настоящего Административного регламента.

5.3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) отдела, руководителя отдела, может подаваться в администрацию Минераловодского городского округа Ставропольского края и рассматривается ими в порядке, предусмотренном Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840.

5.3.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника мно­гофункционального центра подаются руководителю этого многофункцио­нального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофунк­ционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в отдел в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба может быть направлена также по почте, электронной почте, через многофункциональный центр, на официальный сайт администрации, через Единый портал, региональный портал.

5.4.3.Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования).

5.4.4. Прием жалоб в письменной форме в отделе осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

5.4.5. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги, указанным в пункте 1.3.2 настоящего Административного регламента.

5.4.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.8. При подаче жалобы в электронной форме вышеуказанные документы могут быть представлены в виде электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.9. При подаче жалобы через многофункциональный центр, вышеуказанный центр обеспечивает ее передачу в отдел и/или администрацию Минераловодского городского округа Ставропольского края, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Минераловодского городского округа Ставропольского края, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.10. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в порядке, установленном многофункциональным центром.

5.4.11. Жалоба должна содержать:

наименование отдела, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование должности должностного лица отде­ла, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, ре­шения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о ме­сте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) кон­тактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почто­вый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключе­нием случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным подпунк­том 5.4.3 настоящего Административного регламента;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, должностного лица отдела, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действием (бездействием) отдела, должностного лица отдела, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), под­тверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.12. В отделе и в администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с установленными требованиями;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случае если жалоба подана заявителем по вопросам, не относящимся к их компетенции.

5.4.13. Отдел обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке подачи жалобы на решения и (или) действия (бездействие) отдела, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации МГО, через Единый портал, региональный портал;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.4.14. При установлении в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо отдела, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.4.15. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

в жалобе не указаны фамилия лица, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, комитет вправе оставить жалобу без ответа и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

в случае, если в жалобе содержатся вопросы, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель комитета, должностное лицо отдела, уполномоченное на рассмотрение жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в отдел, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале регистрации обращений. Форма и порядок ведения журнала определяются отделом.

5.5.2. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.3. В случае обжалования отказа отдела, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.4. В случае если заявителем в отдел подана жалоба, принятие решения по которой не входит в его компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации отдел направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы отдел принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.6.2. Указанное решение принимается в форме акта, уполномоченного на ее рассмотрение отдела администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

5.6.3. При удовлетворении жалобы отдел принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

5.6.4. Отдел администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края, администрация Минераловодского городского округа отказывает в удовлетворении жалобы в случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

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

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным подпунктом 5.4.3настоящего Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование отдела администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края

, рассмотревшего жалобу, наименование должности, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

5.7.4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы отдела администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявители вправе обжаловать решения отдела, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц отдела в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды общей юрисдикции и арбитражные суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.9.1. При обращении заявителя в отдел за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, отдел обязан предоставить при их наличии.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

5.10.1. Отдел информирует заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы способами, указанными в абзацах втором и третьем пункта 5.4.13 настоящего Административного регламента

Приложения: 1-2. Образцы заявлений;

3. Информация о местонахождении и графике работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края;

4. Информация о местонахождении и графике работы территориально обособленных структурных подразделений многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Образец заявления

Руководителю

отдела по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений

администрации муниципального района (городского округа)

Ставропольского края

Фамилия, имя, отчество заявителя,

почтовый адрес и/или

адрес электронной

почты (e-mail),

контактные телефоны

заявление.

Прошу предоставить сведения/информацию об очередности на предоставление жилого помещения (указывается категория по которой гражданин состоит на учете).

дата составления подпись заявителя

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Образец заявления

Бланк организации,

общественного объединения

исходящая дата \_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_

Руководителю

отдела по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений

администрации муниципального района (городского округа)

Ставропольского края

Организация (общественное объединение) просит предоставить сведения/информацию об очередности на предоставление жилого помещения Ф.И.О. (указывается категория по которой гражданин состоит на учете).

|  |  |
| --- | --- |
| Должность руководителя организации, общественного объединения | подпись расшифровка подписи |

Фамилия, имя, отчество исполнителя,

телефон

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к административному регламенту предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» |

Информация

о местонахождении и графике работы

многофункциональных центров предоставления

государственных и муниципальных услуг

Ставропольского края

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование многофункционального центра | Адрес, телефон, интернет-сайт многофункционального центра | | График работы многофункционального центра | |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа Ставропольского края». | 357209, г. Минеральные Воды, ул. 50 лет Октября, д.87а, строение 1.  т. 8(87922) 6-10-33. Интернет-сайт: [umfc26.ru](http://yandex.ru/clck/jsredir?bu=uniq1516800215539366765&from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1676.EKz3nQyCxP-s7SUjz30Cs59nb5On5gmxjO6UXX-YYe9X3EcUsV5XbvXSup8mvgBjmNq8sGozsfGls4Qk6y3_2KilxsGLWaig6Rsh2h_JLzaKEbxTT2O1TViDN4AmmSTiiaNsnpzgh8fy7gR0B9Onjg.5e73ae4053c8b80c3444c612901b5de6bc26c83e&uuid=&state=PEtFfuTeVD5kpHnK9lio9T6U0-imFY5IWwl6BSUGTYko6y8IjcI8Z03eiU4sHc8n5RNIq5quI2A,&&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFEQkpKjmls8b1taSXkOlJmiUr8CB1O3w7TLYRyWVMuUZZWGOiC6igL5dHkX0mox6DM9kpuLGyu2ZhGMdIvJx9g3aN2isv-tdwOvgztToJsuIk4cswbeRGk8AIKiC20Exyy9RiKZZepN1UIw3Iob2tKWrG1KBy-DO2dv-IFezH9-LMWhdlOOBFc9fG0UAoLUuKkTJqPeJr-nO0LMkBKQTM_A9pPxa8UuXNZ1uzZFr6iAeX61LUIkiogLaxvEUVkVNqIEAvLRIR8_eTrw2vucsRWegpRLgdhV-ewvqTak0uJIsXWhNnL7hVUjA4AbDSsg2borUhx5rrM6Mz-fW2TPB3VLINGDogGetH6xQUTmtFZQK_HTVX_AOwVcryTE0liNzrkGHH9H_gKndfyn4e2h8g4Cnzze_HtVosAhxm8Eb-re75gF2XhOW538tljaPpHUCSeiNhsNlTBUW02aF1LjUIpMXHU15rtYMnCNOXQHmqjjlY8Nk7rECVYEdWzoCjEIwOYFNkvIAVcnGeK1xzW4iDH4PQQy8MHJMLa-SQXcIRX7sID_7Xv4-TynyFKfQ7xxYprBTz8b0MaLUQIC2zF0sMHGTojCmmMuzs8vk9W0Dmi9VBVMcM3QC4TPToq1ERWApsX1oZSPCN8jEkg4nzyJ9NnNnaMp8cMWkY1esE0A0PSYBoHO3JJSlr0io1CJNnF2G5vP7k2xcYJf3hpC2hH8q7Zw,&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxbzB6U2VDNVhQUU9sY3poN3dZVTl1N0ZrV3RkLS1feE5faUNENXE2VGZIMHZtaFAxMktyaUVKQzdPTmV0MVVrWWVJS1h3UVdfZEhS&sign=e810c3828db4d3722d37d0bd543b1d71&keyno=0&b64e=2&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kp4XnpOoZEA3KJyGRWGTA7F90rSmeTfQXPqfJ-aIX-jaUO1VDJhByOcDroDbOVMzgFTX_lJ-W9Jm21deV62dEonwcvyy19y2c30BDk_LMhPDCu6nHBaZbm67FPMLxUEi2BbkchILApv4CMVJcP4TZDktFAhRfke8eS8pbWDo5671R-TbeqXH5giY95n6_Uhay7O_KhUy15jYb9HOsmlMBFgbtX88ZbKm0DDSCIZugGnK93Lz8Owvv7_zRrUnke5wqX3zrUCvFLSqbp2z023mBuCkUoCyIuDABSnUocmdZUJ8XICm8WhYptx-ZsVc4ggRXZXBvszCsWp1349MJeFw1wjQJnURHnX2Ts1N3ucoAql2dI10hv9uXDHJphs5VLQnMBsTP1oKsRaITJyPg0LH8ClO92WyM-EJSgDL3hWxznF24,&l10n=ru&cts=1516802992625&mc=6.169525779987456) | | Понедельник  с 8-00 до 18-00  Вторник  с 8-00 до 18-00  Среда  с 10-00 до 20-00  Четверг  с 8-00 до 18-00  Пятница  с 8-00 до 18-00  Суббота  с 8-00 до 13-00 |
|  | | | | Приложение 4  к административному регламенту предоставления отделом по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» | | | |

Информация

о местонахождении и графике работы

территориально обособленных структурных подразделений

многофункциональных центров предоставления

государственных и муниципальных услуг

Ставропольского края

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП) МБУ «МФЦ МГО» | Адрес, телефон ТОСП | Дни приема | Время приема |
| 1. | Ленинского территориального отдела по работе с населением | 357242 п. Новотерский, ул. Молодежная д.1  т. 8 (87922) 7-13-72 | Понеделник  –  Пятница | 08.00-17.00 |
| 2. | Марьино - Колодцевского территориального отдела по работе с населением | 357246 с. Марьины Колодцы, ул. Зеленая, д.9  т. 8 (87922) 9-94-33 | Четверг,  Пятница | 08.00-17.00 |
| 3. | Гражданского территориального отдела по работе с населением | 357225 с. Гражданское, ул. Школьная, д.28а  т. 8 (87922) 9-63-81 | Понедельник,  Вторник | 08.00-17.00 |
| 4. | Побегайловского территориального отдела по работе с населением | 357222 с. Побегайловка, ул. Молодежная д.1  т. 8 (87922) 7-00-15 | Понедельник | 08.00-17.00 |
| 5. | Канглинского территориального отдела по работе с населением | 357222 с. Канглы, ул. Мира, д.39  т. 8(87922) 7-25-83 | Пятница  Четверг | 08.00-17.00  08.00-12.00 |
| 6. | Нагутского территориального отдела по работе с населением | 357233 с. Нагутское,  ул. Пролетарская, д. 30 А | Среда  Четверг  Пятница | 08.00-17.00 |
| 7. | Прикумского территориального отдела по работе с населением | 357233 с.Прикумское,  ул. Ленина, д.56  т. 8 (87922) 7-31-53 | Среда  Четверг  Пятница | 08.00-17.00  08.00-12.00 |
| 8. | Нижнеалександровского территориального отдела по работе с населением | 357234 с. Нижняя Александровка, ул. Веселая, д.55  т. 8 (87922) 2-27-48 | Понедельник | 08.00-17.00 |
| 9. | Перевальненского территориального отдела по работе с населением | 357239 х. Перевальный, ул. Мира, д.16  т. 8 (87922) 2-62-36 | Вторник | 08.00-17.00 |
| 10. | Розовского территориального отдела по работе с населением | 57248, с. Розовка,  ул. Апанасенко, д.58  т. 8 (87922) 2-23-60 | Вторник | 08.00-17.00 |