**АДМИНИСТРАЦИЯ МИНЕРАЛОВОДСКОГО**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

24.10.2019 г. Минеральные Воды № 2296

Об утверждении административного регламента 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»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в соответствии с постановлением администрации Минераловодского городского округа от 05 октября 2018 г. № 2373 «Об утверждении порядка разработки административных регламентов осуществления муниципального контроля, порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг Минераловодского городского округа» и постановлением администрации Минераловодского городского округа от 27 июня 2019 г. №1355 «Об утверждении Перечней муниципальных услуг Минераловодского городского округа», администрация Минераловодского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент 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».

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Минераловодского городского округа Городнего Д. В.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) и подлежит размещению на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа [www.min-vodi.ru](http://www.min-vodi.ru).

Глава Минераловодского

городского округа С. Ю. Перцев

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  Минераловодского городского округа  от 24.10.2019 № 2296 |

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 «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.

1.2. Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях по договору социального найма, либо их уполномоченным представителям.

От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, подтверждающий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник либо нотариально заверенную копию).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Орган предоставляющий муниципальную услугу – администрация Минераловодского городского округа (далее - администрация).

Структурное подразделение администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги – отдел по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа (далее - отдел).

Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа» (далее- МФЦ).

1.3.2. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услугизаинтересованные лица вправе обращаться:

1) при личном приеме к специалистам вотдел.

- по справочному телефону отдела о порядке исполнения муниципальной услуги.

2) в письменном виде путем направления почтовых отправлений в администрацию.

3) в электронной форме с использованием электронной почты.

4) посредством направления письменных обращений в администрацию по факсу;

5) по телефону или при личном приеме к специалистам многофункционального центра (далее – МФЦ) в муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа».

6) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем направления обращений в региональную государственные информационные системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.3. Справочная информация о месте нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления муниципальных услуг; справочные телефоны структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети "Интернет" размещены на официальном Интернет-сайте администрации – [www.min-vodi.ru](http://www.min-vodi.ru).

1.3.4. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота предоставления информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.5. Информирование осуществляется в виде:

- индивидуального информирования заявителя;

- публичного информирования заявителя.

1.3.6. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- по телефону;

- при непосредственном обращении заявителя в отдел либо МФЦ;

- по электронной почте администрации и МФЦ;

- на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа.

1.3.7. Индивидуальное устное информирование обеспечивается специалистом отдела, МФЦ лично и по телефону.

1.3.8. При информировании (лично или по телефону) специалист отдела, МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать заявителя по интересующим его вопросам. Специалист отдела, МФЦ осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. При консультировании по телефону либо при непосредственном обращении граждан в отдел или многофункциональный центр должностное лицо, 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. Время разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.10. Индивидуальное письменное информирование заявителей при их обращении в администрацию осуществляется путем направления им ответов почтовым отправлением.

1.3.11. Ответ на обращение гражданина, в том числе и по электронной почте, предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответы на письменные обращения и обращения по электронной почте даются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.12. Публичное информирование проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет

- на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.min-vody.ru](http://www.min-vody.ru));

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

- на информационных стендах, размещаемых в отделе.

1.3.13. На информационных стендах, размещаемых в отделе и в МФЦ в местах предоставления муниципальной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, фамилия, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица отдела;

извлечения из настоящего Регламента, образцы заявлений (полная версия на Интернет-сайте):

перечень документов, направляемых заявителем в администрацию (отдел), МФЦ и требования к этим документам;

извлечения из нормативно-правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

список очередников по состоянию на 01 апреля текущего года;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.14. В информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

1) на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа (www.min-vodi.ru):

полное наименование и полный почтовый адрес Администрации и Отдела; справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адрес электронной почты Администрации;

текст настоящего Регламента;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в отделе в местах предоставления муниципальной услуги;

2) региональной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: www.26gosuslugi.ru:

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы Администрации, отдела и МФЦ, предоставляющих муниципальную услугу;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адрес электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результатах предоставления муниципальной услуги;

3) справочная информация размещается и поддерживается в актуальном состоянии в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» и в государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)».

1.3.15. Сведения об организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа Ставропольского края» (далее - МФЦ);

- органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края.

Сведения о графиках работы организаций, предоставляющих муниципальную услугу, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, заявитель может получить непосредственно в указанных организациях.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. «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, МБУ «МФЦ МГО».

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги 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, является направление заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрацииписьменного заявления и прилагаемых к нему документов в отделе.

В случае обращения граждан за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ, срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать тридцать дней со дня передачи должностным лицом МФЦ письменного заявления и прилагаемых к нему документов в отдел администрации.

2.4.1. В исключительных случаях, а также в случае направления отделом запроса в органы государственной 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 30 календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.2. Приостановка представления муниципальной услуги в соответствии с действующим жилищным законодательством не предусмотрена.

2.4.3. Если при поступлении заявления и прилагаемых к нему документов необходимо предоставление уточненных сведений, отдел в семидневный срок запрашивает у заявителя необходимые сведения в соответствии с пунктом 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Срок предоставления муниципальной услуги в таком случае исчисляется с момента получения отделом уточненных сведений.

2.4.5. Датой предоставления услуги является:

- дата направления заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен:

на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа с сети «Интернет», по адресу: http://min-vodi.ru;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по адресу: https://www.gosuslugi.ru;

в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», по адресу: https://26gosuslugi.ru.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными 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 заявитель обращается в отдел или в МФЦ, на официальный сайт, Единый портал региональный портал.

Под обращениями в Административном регламенте понимаются поступившие в письменной или в электронной форме заявления от граждан о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме, указанной в приложении 1 к Административному регламенту.

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

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

б) фамилия, имя и отчество заявителя;

в) почтовый и электронный адрес заявителя;

г) сведения заявителя о наличии льготы (категории) и о составе семьи;

д) личная подпись (простая электронная подпись) 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 заявление в письменной форме по образцу, согласно Приложению 1 Административного регламента;

в случае обращения представителя заявителя предоставляется доверенность, удостоверенная в установленном законом порядке;

согласие на обработку персональных данных заявителя.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, возвращает заявителю оригиналы документов, копии документов приобщаются 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 по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа по адресу, указанному в пункте 1.3.2. настоящего Административного регламента, либо в МФЦ;

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

2.6.6. Заявитель имеет право представить документы:

лично или через законного представителя в отдел либо в МФЦ;

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

путем направления документов на официальный сайт.

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 07июля 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 государственных организаций и органов местного самоуправления, 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, МФЦ не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010.

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

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

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

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

г)выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица отдела по учету граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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) заявитель не состоит на учете в качестве нуждающегося в предоставлении жилого помещения по договору социального найма

2.9.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

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

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

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

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

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.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги

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

наименование;

режим работы;

адрес официального сайта;

адрес электронной почты;

номер справочного телефона.

Помещение отдела либо МФЦ, 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.

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.

Отдел и МФЦ обеспечивают беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края о социальной защите инвалидов».

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

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

Информационный стенд (материалы) должен содержать сведения, указанные в пункте 1.3.13. 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

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.

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.

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.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4. настоящего регламента, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги составляет - 2 и их продолжительность не более 15 минут

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

1) информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация обращения;

3) рассмотрение обращения, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и подготовка и регистрация ответа;

4) уведомление заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

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

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

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

Указанная административная процедура выполняется ответственным должностным лицом отдела.

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.

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

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.

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

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

3.3. Прием и регистрация обращения

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

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

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.

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.

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.

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.

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

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

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

При обращении на официальный сайт заявитель должен подтвердить имеющееся у него право на получение запрашиваемых сведений путем предоставления в электронной форме копий документов, указанных в пункте2.6.3. настоящего Административного регламента.

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

наименование юридического лица, сведения о его представителе;

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;

дата поступления обращения.

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

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

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

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

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

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 и подготовка и регистрация ответа

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

Руководитель отдела в течение 1 дня после поступления ему зарегистрированного обращения, проверяет обращение на соответствие требованиям, предусмотренным пунктами 2.6.2. и 2.6.3. 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.

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.

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

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

Исполнитель рассматривает поступившее обращение в соответ­ствии с поручением руководителя отдела.

-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;

-готовит проект ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и передает его для рассмотрения руководителю отдела;

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

-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.

-подготовка исполнителем уведомления об отказе в рассмотрении обращения в соответствии с пунктом 2.9.1. Административного регламента осуществляется в течение 1 дня со дня получения обращения исполнителем.

-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.

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

-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.

-подписанные справки руководитель отдела заверяет печатью и направляет на регистрацию.

Критерием принятия решения о регистрации обращения является подготовленный ответ по существу поставленных вопросов.

Результатом административной процедуры является регистрация справки.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка о присвоении исходящего номера в журнале регистрации.

3.5. Уведомление заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

. Основанием для начала административной процедуры является отметка о присвоении исходящего номера в журнале регистрации.

Ответственное должностное лицо направляет ответ (уведомление) заявителю в течение 1 рабочего дня.

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.

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).

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

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.

Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю.

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.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Текущий контроль соблюдения последовательности административных процедур (действий), определенных Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, осуществляется руководителем отдела администрации минераловодского городского округа.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения плановых и внеплановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия по проверке.

Плановые проверки осуществляются на основании плана работы администрации. Периодичность осуществления плановых проверок составляет один раз в три года.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, на основании распоряжения администрации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела инвестиций и взаимодействия с малым бизнесом по предоставлению услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц, специалистов отдела инвестиций и взаимодействия с малым бизнесом к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Муниципальные служащие администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, предусмотренной Административным регламентом.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации, в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления услуги или ненадлежащего исполнения настоящего регламента, вправе обратиться с жалобой в орган местного самоуправления, правоохранительные и иные органы государственной власти.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации вправе направлять замечания, рекомендации и предложения по оптимизации и улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя организацию и проведение совместных мероприятий (встреч «горячих линий» и т.д.). Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе проведения таких мероприятий, учитываются должностными лицами отдела по учету граждан нуждающихся в предоставлении жилых помещений администрации Минераловодского городского округа, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в дальнейшей работе по предоставлению муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника.

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

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Письменный ответ на жалобу заявителя не дается в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

В случае, если в письменном обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба) и ранее направляемые обращения (жалобы) направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (жалобу).

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

Специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственный за предоставление услуги, по письменному запросу заявителя должен представить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.7. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявители имеют право обратиться с устным или письменным обращением в адрес:

- главы Минераловодского городского округа;

- руководителя отдела;

- директора МБУ «МФЦ МГО.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное лицо либо должностное лицо принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме подготовке проекта постановления об отмене принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы, отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1) В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

2) В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ муниципальными правовыми актами не установлены.

5.12. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на едином портале (ЕПГУ) и региональном портале (РПГУ).

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

6.1. 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.

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

6.4.1. При предоставлении муниципальной услуги в МФЦ должностными лицами МФЦ могут в соответствии с Административным регламентом осуществляться:

информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги в МФЦ;

прием заявлений заявителей о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в орган исполнительной власти края, предоставляющий муниципальной услугу, иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления отделом администрации Минераловодского городского округа муниципальной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой администрацией Минераловодского городского округа по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

Должностное лицо МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг. В этом случае должностное лицо МФЦ для обеспечения получения заявителем муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, предоставляемых в том числе органом местного самоуправления, действует в интересах заявителя без доверенности и не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса, направляет в отдел заявление, подписанное уполномоченным должностным лицом МФЦ и скрепленное печатью МФЦ, а также документы, необходимые для предоставления муниципальной услуг, предоставляемые заявителем самостоятельно, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

Общий срок выполнения комплексного запроса исчисляется как наибольшая продолжительность муниципальной услуги в составе комплексного запроса для «параллельных» услуг или как сумма наибольших сроков оказания муниципальной услуг в составе комплексного запроса для «последовательных» услуг.

При приеме комплексного запроса у заявителя должностные лица МФЦ обязаны проинформировать его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

6.4.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается возможность с использованием сети «Интернет» через официальный сайт администрации, единый портал, региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;

представлять заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном постановлением 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».

При обращении заявителя посредством единого портала и регионального портала в целях получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись.

При обращении заявителя в форме электронного документа посредством единого портала и регионального портала в целях получения муниципальной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись. Для использования усиленной квалифицированной электронной подписи заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом «Об электронной подписи».

В случае если при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги идентификация и аутентификация заявителя -физического лица осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, то заявитель имеет право использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

При поступлении заявления и документов в электронной форме администрацией с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра осуществляется проверка используемой усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны поступившие заявление и документы, на предмет ее соответствия следующим требованиям:

квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ;

усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ (если такие ограничения установлены).

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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

Главе Минераловодского городского округа Ставропольского края \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(фамилия, имя, отчество полностью)

Документ, удостоверяющий личность \_\_

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

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

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

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу сообщить номер очереди в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Информацию о текущем номере очереди (нужное подчеркнуть):

направить электронным письмом на электронный адрес;

направить письмом по почте;

получу лично в органе, предоставляющем услугу;

получу лично в МФЦ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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 запроса

|  |  |
| --- | --- |
| Бланк организации,  общественного объединения  исходящий №\_\_\_\_\_  дата \_\_\_\_\_\_\_\_ | Главе Минераловодского городского округа Ставропольского края \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Организация (общественное объединение) просит сообщить номер очереди в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по категории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина льгота

Информацию о текущем номере очереди (нужное подчеркнуть):

направить электронным письмом на электронный адрес;

направить письмом по почте;

получу лично в органе, предоставляющем услугу;

получу лично в МФЦ

Должность руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Ф.И.О. 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»  ФИО заявителя  Адрес:\_\_\_\_\_\_\_ |

СПРАВКА

о текущем номере очереди гражданина, состоящего на учете

в качестве нуждающихся в жилых помещениях

Дана \_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_ года рождения, в том, что он (она) состоит с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Состав семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек(а).

По состоянию на \_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_\_\_ (дата ежегодной перерегистрации очередности граждан) по общей очереди номер \_\_\_\_\_\_\_\_, по льготному списку граждан,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дополнительно сообщаем о необходимости прохождения ежегодной перерегистрации граждан, состоящих на учете, нуждающихся в предоставлении жилых помещений в период с 01 января по 01 апреля.

Руководитель отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись инициалы, фамилия

Ф.И.О. исполнителя

тел.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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» |

РАСПИСКА

о получении документов, необходимых для предоставления услуги

От гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество - полностью)

зарегистрированного по месту жительства по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года получены все документы, необходимые для рассмотрения его заявления по вопросу предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование  документа | Количество экземпляров (шт.) | | Количество листов (шт.) | | Примечание |
| Подлинник | Копия | подлинник | Копия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Расписку получил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество - полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

(подпись) (дата получения)

Дата получения результата предоставления услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 5  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» |

Гражданину \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

проживающему(ей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении информации

об очередности предоставления жилых помещений

на условиях социального найма

Вам отказано в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(причина и основания для отказа)

Руководитель отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) Ф.И.О.)

Ф.И.О. исполнителя

телефон