

1754

18.10.2022

О внесении изменений в постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 19.07.2018 № 1567 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями), от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), постановлениями Администрации города Заречного Пензенской области от 14.03.2018 № 479 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), от 03.04.2018 № 634 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), руководствуясь статьями 4.3.1 и 4.6.1 Устава закрытого административно - территориального образования города Заречного Пензенской области, Администрация ЗАТО г. Заречного **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 19.07.2018 № 1567 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (в редакции от 04.02.2019 №366) следующие изменения:

1.1. преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями), от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), постановлениями Администрации города Заречного Пензенской области от 14.03.2018 № 479 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), от 03.04.2018 № 634 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), руководствуясь статьями 4.3.1 и 4.6.1 Устава закрытого административно - территориального образования города Заречного Пензенской области, Администрация ЗАТО г. Заречного **п о с т а н о в л я е т**: »;

1.2. приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в муниципальном печатном средстве массовой информации - в газете «Ведомости Заречного» и разместить на официальном сайте Администрации города Заречного Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Дильмана И.В.



Приложение

к постановлению Администрации

 города Заречного Пензенской области

от 18.10.2022 № 1754

«Утвержден

постановлением Администрации

города Заречного Пензенской области

от 19.07.2018 № 1567

в редакции от 18.10.2022 № 1754

**Административный регламент**

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

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Регламент) является нормативным правовым актом Администрации города Заречного Пензенской области (далее - Администрация), наделенной в соответствии с федеральным законом, законодательством Пензенской области, Уставом закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области полномочиями по предоставлению муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, устанавливающим сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых Администрацией в процессе предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее - муниципальная услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации и их должностными лицами, между Администрацией и физическими лицами, их уполномоченными представителями, иными органами государственной власти и организациями в процессе предоставления муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.2. Получателями муниципальной услуги являются малоимущие, а также иные, определенные федеральными законами, Указами Президента Российской Федерации или законами Пензенской области, категории граждан Российской Федерации, постоянно проживающие на территории города Заречного Пензенской области, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее по тексту - заявители).

От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя, наделенный заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги (далее – представитель заявителя).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информирование заявителя (представителя заявителя) о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела городской инфраструктуры и жилищной политики Администрации (далее – отдел), в чьи должностные обязанности входит предоставление муниципальной услуги:

а) лично;

б) непосредственно в здании Администрации с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

в) посредством использования телефонной, почтовой связи, а также электронной почты;

г) в муниципальном автономном учреждении города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

д) посредством размещения информации на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.zarechny.zato.ru](http://www.zarechny.zato.ru) (далее - официальный сайт Администрации), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал) и (или) модуле Комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (<https://gosuslugi.pnzreg.ru>) (далее - Региональный портал).

1.4. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела Администрации:

а) при личном обращении заявителя (представителя заявителя);

б) при поступлении обращений в письменной форме или в форме электронного документа, ответ на которые направляется в адрес заявителя (представителя заявителя) в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня регистрации обращения;

в) по телефону.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя (представителя заявителя), в том числе обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела Администрации, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), занимаемую должность, предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования специалист отдела Администрации, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю.

Специалист отдела Администрации, осуществляющий консультирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации о предоставлении муниципальной услуги посредством официального сайта Администрации, Единого портала и Регионального портала.

1.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие сведения:

а) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

б) круг заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

в) перечень документов представляемых заявителем (представителем заявителя) самостоятельно для получения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

г) срок предоставления муниципальной услуги;

д) порядок и способы подачи документов, представляемых заявителем (представителем заявителя) для получения муниципальной услуги;

е) размер платы, взимаемой с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области и нормативными правовыми актами Администрации;

ж) порядок получения информации заявителем (представителем заявителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

з) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок направления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

и) перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

к) сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе официального сайта Администрации, а также электронной почты;

л) сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт МФЦ), а также электронной почты;

м) порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.6. На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Администрации размещается информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, включающая в себя сведения согласно пункту 1.5настоящегоРегламента.

1.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю (представителю заявителя) бесплатно.

1.8. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя (представителя заявителя) требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя (представителя заявителя) или предоставление им персональных данных.

1.9. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой справочной информации, четкость в изложении такой информации, наглядность, оперативность, удобство и доступность ее получения.

Порядок, форма и способы получения справочной информации соответствуют требованиям по информированию и консультированию заявителей (представителя заявителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусмотренным пунктами 1.3 и 1.4 настоящего Регламента.

К справочной информации относится следующая информация:

- место нахождения и график работы Администрации;

- справочные телефоны Администрации, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

- адрес официального сайта Администрации, адрес ее электронной почты.

1.10. Справочная информация размещается на информационных стендах Администрации, МФЦ, на официальном сайте Администрации, МФЦ, на Едином портале и (или) Региональном портале.

1.11. Администрация обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на информационных стендах Администрации, на Едином портале и (или) Региональном портале, официальном сайте Администрации.

 1.12. Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, о сроках и ходе её предоставления можно получить также в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией.

 1.13. МФЦ обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на информационных стендах и официальном сайте МФЦ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Краткое наименование муниципальной услуги отсутствует.

Наименование органа,

предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация (отдел городской инфраструктуры и жилищной политики).

В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Собрания представителей города Заречного Пензенской области от 25.05.2011 № 262 (с последующими изменениями).

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме согласно приложению №2 к настоящему Регламенту (далее – справка об очередности);

- уведомление об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме согласно приложению №3 к настоящему Регламенту (далее - уведомление об отказе).

Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю (представителю заявителя) одним из следующих способов, указанных в заявлении:

- в виде документа на бумажном носителе, который заявитель (представитель заявителя) получает непосредственно при личном обращении в Администрацию, МФЦ;

- в виде документа на бумажном носителе, который направляется заявителю (представителю заявителя) посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа, который направляется Администрацией заявителю (представителю заявителя) посредством электронной почты.

В случае выбора заявителем (представителем заявителя) получения результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ Администрация обеспечивает передачу документов в МФЦ для выдачи заявителю (представителю заявителя) в срок, предусмотренный соглашением о взаимодействии.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1 Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрен.

2.4.2. В том числе срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - 1 рабочий день со дня регистрации справки об очередности или уведомления об отказе.

2.4.3. В случае представления заявления и документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ таких документов в Администрацию.

Правовые основания для

предоставления муниципальной услуги

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.zarechny.zato.ru](http://www.zarechny.zato.ru), на Едином портале, Региональном портале.

Администрация обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале, Региональном портале.

МФЦ обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своих информационных стендах, на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

2.6. Документы и информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель (представитель заявителя) должен представить самостоятельно:

а) заявление о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме согласно приложению №1 к настоящему Регламенту (далее – заявление);

б) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя);

в) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, действовать от его имени (в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя).

2.6.1. При подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством личного приема предоставляется оригинал документа, удостоверяющего личность заявителя, который подлежит возврату Заявителю после удостоверения его личности. В случае, если заявление подается представителем заявителя посредством личного приема, предоставляются оригиналы документа, удостоверяющего его личность, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, которые подлежат возврату представителю заявителя после удостоверения его личности и полномочий. При подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством почтового отправления, верность копий, направляемых заявителем (представителем заявителя) документов, должна быть засвидетельствована в нотариальном порядке. При подаче заявления в электронной форме посредством официальной электронной почты заявление и прилагаемые к нему документы подписываются простой электронной подписью.

2.6.2. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подаются заявителем (представителем заявителя) на бумажном носителе посредством личного обращения в Администрацию, в том числе через МФЦ (в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии), либо направляются в Администрацию посредством почтового отправления с уведомлением о вручении.

2.6.3. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, также могут быть поданы заявителем (представителем заявителя) в Администрацию в форме электронных документов путем направления электронного документа в Администрацию на официальную электронную почту Администрации.

2.6.4. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.6.5. При предоставлении муниципальной услуги запрещается 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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

б) наличие ошибок в заявке 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 Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью должностного лица Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги

 2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

**предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.9. Основания для приостановления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.10. В предоставлении муниципальной услуги заявителю (представителю заявителя) отказывается в следующих случаях:

2.10.1. заявление подано в Администрацию, в полномочия которой не входит предоставление муниципальной услуги;

2.10.2 представление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, лицом, не имеющим надлежащим образом оформленных полномочий;

2.10.3. обратилось лицо, не состоящее на учете в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.11. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами**

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления

муниципальной услуги

2.13. Время ожидания в очереди не должно превышать:

- при подаче заявления и (или) документов - 15 минут;

- при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

Срок регистрации заявления

о предоставлении муниципальной услуги

2.14. Регистрация заявления осуществляется в день поступления. Заявление регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением заявлению входящего номера и указанием даты его получения.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.15. Здания, в котором располагаются помещения Администрации, МФЦ должны быть расположены с учетом транспортной и пешеходной доступности для заявителей.

На территории, прилегающей к Администрации, МФЦ оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Администрации, МФЦ.

2.16. В помещениях Администрации, МФЦ размещены информационные стенды, на которых размещается информация, предусмотренная пунктом 1.5. настоящего Регламента.

2.17. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях Администрации, МФЦ.

2.18. Кабинет приема заявителей оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием.

Места для приема заявителей снабжаются стулом, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями.

2.19. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.20. Одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.21. Место ожидания оборудуется соответствующими комфортными условиями для заявителей и оптимальными условиями работы специалиста, в том числе обеспечивается возможность реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов Администрации, МФЦ.

2.22. Специалисты Администрации, МФЦ, предоставляющие услуги, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.23. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации, МФЦ оборудуются бесплатные места для парковки транспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются данные нормы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему должен быть обеспечен доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.24. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная или пешая доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Едином портале и (или) Региональном портале;

- соблюдение требований административного регламента о порядке информирования об оказании муниципальной услуги;

- возможность предоставления муниципальной услуги во взаимодействии с МФЦ.

2.25. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления**

**муниципальной услуги в электронной форме**

2.26. Для получения муниципальной услуги заявителю (представителю заявителя) предоставляется возможность представить заявление в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

2.27. В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (представителя заявителя).

2.28. Специалист МФЦ принимает от заявителя (представителя заявителя) заявление и (или) документы, указанные в [пункте 2.6](#P141) настоящего Регламента, и регистрирует их.

При приеме у заявителя (представителя заявителя) заявления и (или) документов, указанных в [пункте 2.6](#P141) настоящего Регламента, специалист МФЦ:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

- выдает расписку о принятии заявления с описью представленных документов и указанием срока получения результата предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения данного административного действия не более 30 минут.

2.29. Передачу и доставку заявления и (или) документов, указанных в [пункте 2.6](#P141) настоящего Регламента, из МФЦ в Администрацию осуществляет специалист МФЦ - курьер. Он передает документы сотруднику Администрации, ответственному за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня с момента принятия заявления и (или) документов, указанных в [пункте 2.6](#P141) настоящего Регламента, от заявителя (представителя заявителя).

Передача документов из МФЦ в Администрацию осуществляется курьером МФЦ лично под подпись с сопроводительным письмом и с описью документов. После проверки комплектности представленных документов второй экземпляр сопроводительного письма сотрудник Администрации, ответственный за прием и регистрацию документов, возвращает курьеру МФЦ с отметкой о получении указанных документов по описи с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

Сотрудник Администрации, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление в установленном порядке в день передачи курьером документов из МФЦ в Администрацию.

2.30. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю (представителю заявителя) одним из способов, указанных им в заявлении.

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту представления заявления Администрация обеспечивает передачу документа в МФЦ для выдачи заявителю (представителю заявителя) в пределах срока предоставления муниципальной услуги, предусмотренного [пунктом 2.4](#P109) настоящего Регламента.

2.31. После получения из Администрации информации о принятии решения специалист МФЦ в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения информации, получает в Администрации результат оказания муниципальной услуги. О получении результата оказания муниципальной услуги курьером МФЦ делается соответствующая отметка в системе документооборота.

2.32. При выдаче заявителю (представителю заявителя) результата предоставления муниципальной услуги специалист МФЦ проверяет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (в случае подачи заявления представителем заявителя). Заявителю (представителю заявителя) выдается результат предоставления муниципальной услуги под подпись с указанием даты его получения.

2.33. В случае неявки заявителя (представителя заявителя) в МФЦ в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата предоставления муниципальной услуги МФЦ курьером отправляет документы в Администрацию под подпись с сопроводительным письмом.

2.34. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала и (или) Регионального портала заявителю обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

б) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц.

2.35. По выбору заявителя (представителя заявителя) результат муниципальной услуги направляется в виде:

- в виде документа на бумажном носителе, который заявитель (представитель заявителя) получает непосредственно при личном обращении в Администрацию, МФЦ;

- в виде документа на бумажном носителе, который направляется заявителю (представителю заявителя) посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа, который направляется Администрацией заявителю (представителю заявителя) посредством электронной почты.

**3. 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 административных процедур (действий) в МФЦ**

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

3.1.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Рассмотрение заявления и принятие решения.

3.1.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

- прием от заявителя заявки и документов для предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления для предоставления муниципальной услуги.

 3.3. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляется заявителем (представителем заявителя) в Администрацию или МФЦ.

Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются заявителем (представителем заявителя) на бумажном носителе посредством почтового отправления или представляются лично или в форме электронного документа.

Заявление подписывается заявителем либо представителем заявителя.

3.4. В случае представления заявления при личном обращении заявителя или представителя заявителя предъявляется документ, удостоверяющий соответственно личность заявителя или представителя заявителя.

Заявителю (представителю заявителя) выдается расписка в получении документов с указанием их перечня и даты их получения.

3.5. При приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, специалист Администрации, МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, проверяет:

- правильность заполнения заявления;

- комплектность документов, прилагаемых к заявлению;

- документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от его имени (в случае подачи заявления представителем заявителя);

- осуществляет сверку сведений, указанных в заявлении, со сведениями, содержащимися в других представленных документах.

Срок выполнения указанных действий устанавливается до 15 минут.

3.6. Поступившие заявление и документы, в том числе из МФЦ, регистрируются с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

3.7. Если заявление и документы представляются заявителем (представителем заявителя) в МФЦ лично, то заявителю (представителю заявителя) выдается расписка в получении документов, форма которой предусмотрена специализированной программой МФЦ.

3.8. Заявление и документы, представленные заявителем (представителем заявителя) через МФЦ, передаются МФЦ в Администрацию на бумажном носителе в срок, установленный соглашением, заключенным Администрацией с МФЦ.

3.9. В случае, если заявление и документы представлены в Администрацию посредством почтового отправления или электронной почты расписка в получении таких заявления и документов направляется заявителю (представителю заявителя) указанным в заявлении способом в течение рабочего дня, следующего за днем получения Администрацией заявления и документов.

3.10. Критерием принятия решения о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Администрацию заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных [пунктом 2.6](#P147) настоящего Регламента.

3.11. Зарегистрированное заявление и документы передаются на рассмотрение Главе города, который определяет исполнителя, ответственного за работу с поступившим заявлением (далее - ответственный исполнитель).

3.12. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов в Администрацию.

3.13. Результатом административной процедуры является прием и регистрация поступившего заявления, определение ответственного исполнителя.

3.14. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является проставление на заявлении отметки с указанием входящего номера и даты получения.

Рассмотрение заявления и принятие решения

3.15. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и приложенного к нему полного комплекта документов на рассмотрение ответственному исполнителю.

Фамилия, имя и отчество (при наличии) ответственного исполнителя, телефон сообщаются заявителю по его обращению.

3.16. Ответственный исполнитель осуществляет проверку сведений, содержащихся в заявлении и документах, представленных заявителем с целью определения:

- полноты и достоверности сведений, содержащихся в представленных документах;

- согласованности представленной информации между отдельными документами комплекта;

- наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных [пунктом 2.10](#P263) настоящего Регламента.

3.17. По результатам анализа представленных документов, при наличии оснований для предоставления муниципальной услуги ответственный исполнитель осуществляет подготовку проекта справки об очередности.

3.18. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный исполнитель осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе.

3.19. Подготовленный проект справки об очередности или уведомления об отказе направляется на согласование в установленной системе документооборота Администрации.

В случае несогласия с подготовленным документом, обнаружения ошибок и недочетов в нем, замечания исправляются ответственным исполнителем незамедлительно в течение срока административной процедуры.

После согласования проект справки об очередности или уведомления об отказе направляется на подпись заместителю Главы города.

3.20. Подписанное заместителем Главы города справка об очередности или уведомление об отказе регистрируется в установленной в системе документооборота Администрации с указанием даты и исходящего номера.

3.21. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 4 рабочих дня со дня поступления заявления в Администрацию.

3.22. Результатом выполнения административной процедуры является оформленные и зарегистрированные в установленном порядке справка об очередности или уведомление об отказе.

3.23. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований, предусмотренных [пунктом](#P196)  2.10 настоящего Регламента.

3.24. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация справки об очередности или уведомления об отказе с проставлением даты и исходящего номера.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.25. Основанием для начала административной процедуры и критерием принятия решения является оформленные и зарегистрированные в установленном порядке справка об очередности или уведомление об отказе.

3.26. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 1 рабочий день со дня регистрации справки об очередности или уведомления об отказе.

 3.27. Результатом административной процедуры является выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

 3.28. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в журнале учета заявлений и выдачи результата предоставления муниципальной услуги о выдаче или направлении результата предоставления муниципальной услуги.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

3.29. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, указанных в пункте 2.3 настоящего Регламента, является получение Администрацией заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах по форме согласно приложению № 4 к настоящему Регламенту (далее – заявление об исправлении технической ошибки).

3.30. При обращении об исправлении технической ошибки заявитель (представитель заявителя) представляет:

- заявление об исправлении технической ошибки;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки подается заявителем (представителем заявителя) лично или по почте в Администрацию.

3.31. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется специалистом Администрации и передается ответственному исполнителю в установленном порядке.

3.32. Ответственный исполнитель проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном, в результате предоставления муниципальной услуги, документе.

3.33. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.34. В случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель, устраняет техническую ошибку в документах.

3.35. В случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном, в результате предоставления муниципальной услуги, документе.

3.36. Ответственный исполнитель передает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе на подпись заместителю Главы Администрации.

3.37. Заместитель Главы Администрации подписывает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном, в результате предоставления муниципальной услуги, документе.

3.38. Ответственный исполнитель подписанное должностным лицом уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе передает специалисту Администрации, ответственному за прием документов, для направления заявителю.

3.39. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе не может превышать 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической ошибки в Администрации.

3.40. Результатом выполнения административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является:

а) в случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе – один из документов, указанных в пункте 3.25 настоящего Регламента;

б) в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.41. Способ фиксации результата административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе – регистрация документа, указанного в пункте 3.40 настоящего Регламента, в установленной в Администрации системе документооборота с указанием даты и исходящего номера.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется постоянно Главой города, заместителем Главы Администрации, а также муниципальными служащими Администрации, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

**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**

4.2. В Администрации проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок имеет плановый характер (осуществляется на основании планов работы Администрации) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Проведение плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании правового акта Администрации.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Администрацию, обращений (жалоб) граждан и юридических лиц, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом Администрации. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность муниципальных служащих Администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

4.5.1. соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

4.5.2. соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации.

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

4.6. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

**Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в случаях, указанных в статье 11.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

5.2. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе посредством федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги**

5.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в здании Администрации, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации),на официальном сайте Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Едином портале, Региональном портале, а также в устной и (или) письменной форме, в том числе посредством электронной почты.

Информация, указанная в разделе 5 настоящего Регламента, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Органы местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

 5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих подается в Администрацию и рассматривается уполномоченными на это должностными лицами Администрации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Главы города подается Главе города.

 5.6. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Администрацию.

 Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МФЦ подаются руководителю МФЦ.

 Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подаются на имя Главы города.

5.7. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

**Формы и способы подачи жалобы, порядок ее рассмотрения**

5.8. Особенности подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги устанавливаются Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Заречного Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг», утвержденным постановлением Администрации от 24.09.2018 № 2134 (с последующими изменениями).

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, Главы города, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, работников МФЦ может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Единого портала либо Регионального портала, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо Регионального портала, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с действующим законодательством.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Единого портала либо Регионального портала;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы заявителем (представителем заявителя) через МФЦ – МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между Администрацией и МФЦ, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

5.10. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

5.11. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, должностного лица или муниципального служащего Администрации, наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, наименование привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

 в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица или муниципального служащего Администрации, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица или муниципального служащего Администрации, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.12. Жалоба, поступившая в Администрацию, МФЦ, привлекаемые организации, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем (представителем заявителя) в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

 б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.14](#P444) настоящего Регламента, заявителю (представителю заявителя) в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.16. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 5.15 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, МФЦ, привлекаемой организации в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.17. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 5.15 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, муниципальный служащий, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.19. Заявитель (представитель заявителя) имеет право обжаловать решение по жалобе или действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.20. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), Администрации, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, регулируется следующими нормативными правовыми актами:

 - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

 - постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

 - постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 24.09.2018
№ 2134 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Заречного Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» (с последующими изменениями).

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности

 предоставления жилых помещений

на условиях социального найма»

В Администрацию г.Заречного Пензенской области

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

 (фамилия, имя, отчество (отчество при наличии)

 проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

**о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма**

Прошу сообщить об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма по списку очереди нуждающихся в жилых помещениях:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование очереди нуждающихся в жилых помещениях)

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

Результат предоставления муниципальной услуги прошу направить:

- в виде документа на бумажном носителе, который заявитель (представитель заявителя) получает непосредственно при личном обращении в Администрацию;

 - в виде документа на бумажном носителе, который заявитель (представитель заявителя) получает непосредственно при личном обращении в МФЦ;

- в виде документа на бумажном носителе, который направляется заявителю (представителю заявителя) посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа, который направляется Администрацией заявителю (представителю заявителя) посредством официальной электронной почты.

(ненужное зачеркнуть)

К заявлению прилагаю документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

и т.д.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности

 предоставления жилых помещений

на условиях социального найма»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Фамилия, имя, отчество (отчество при наличии) заявителя)

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

 (адрес регистрации, места жительства)

**Справка**

Справка выдана в том, что в Администрации г.Заречного Пензенской области состоит на учете в качестве нуждающего(ей)ся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия, имя, отчество (отчество при наличии) заявителя)

по списку очереди \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование очереди, номер очереди)

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

Состав семьи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_чел.

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

 (дата)

Заместитель

Главы Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО (отчество при наличии)

Приложение № 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности

 предоставления жилых помещений

на условиях социального найма»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Фамилия, имя, отчество (отчество при наличии) заявителя)

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

 (адрес регистрации, места жительства)

**Уведомление**

**об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма**

 Ваше заявление от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года №\_\_\_\_ о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма рассмотрено Администрацией г.Заречного Пензенской области.

По результатам рассмотрения принято решение об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по следующим основаниям:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указывается причина отказа)

Заместитель

Главы Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО (отчество при наличии)

Приложение № 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности

 предоставления жилых помещений

на условиях социального найма»

|  |  |
| --- | --- |
|  | В Администрацию г. Заречного Пензенской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (фамилия, имя, отчество (отчество - при наличии)документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_проживающей(го) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Заявление****об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**Прошу исправить допущенную опечатку (ошибку) (нужное отметить): в постановлении о предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма; в постановлении об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указывается в чем заключаются опечатки (ошибки))Способ получения результата рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах: лично в виде документа на бумажном носителе в отделе городской инфраструктуры и жилищной политики Администрации; в виде документа на бумажном носителе посредством почтового отправления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; (указать адрес) в виде электронного документа посредством электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.(указать адрес электронной почты) |

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 подпись расшифровка подписи

»