**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ВОЛОВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**проект**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»**

**В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Воловский район от 27.05.2011 № 231 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Воловский район», на основании статьи 35 Устава муниципального образования Воловский район администрация муниципального образования Воловский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

**1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (приложение).**

**2. Сектору по информационному обеспечению и связям со средствами массовой информации (Никонов С.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Воловский район в сети Интернет и обнародовать на информационных стендах.**

**3.Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Воловский район от 26.11.2012 № 887 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».**

**4.Постановление вступает в силу со дня обнародования.**

**Первый заместитель главы**

**администрации муниципального**

**образования Воловский район С.А. Бабынин**

**Приложение**

**к постановлению администрации**

**муниципального района**

**Воловский район**

**от 22.11.2013 №845**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

**1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (далее – административный регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) при приеме заявлений, документов, а также постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (далее – заявления).**

**2. Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия администрации муниципального образования (далее – администрации) с заявителями, органами исполнительной власти Тульской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, общественными объединениями, организациями при рассмотрении заявлений.**

**2. Круг заявителей**

**3. Заявителем может быть гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий на территории муниципального образования Воловский район, признанный малоимущим уполномоченным органом и обратившийся с письменным заявлением по форме, представленной в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту, по адресу администрации муниципального образования Воловский район или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) или оставивший заявление в электронном виде, заполненное и отправленное с помощью регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (далее – РПГУ).**

**4. От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.**

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

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

**6. Место нахождения и график работы структурных подразделений администрации муниципального образования Воловский район, участвующих в оказании услуги**

**а) Адрес администрации: 301570, Тульская область, п.Волово, ул. Ленина, д. 48.**

**График работы структурных подразделений администрации, участвующих в оказании услуг: ежедневно с понедельника по четверг, с 09.00 до 18.00, пятница 9.00-17.00, обед 13.00-13.48, выходные дни – суббота и воскресенье;**

**специалисты отдела строительства, архитектуры, жилищно-коммунального хозяйства и транспорта - тел.8 (48768) 2-13-48**

**Адрес электронной почты: priem@volovoadm.ru**

**Адрес официального сайта администрации: volovo.tulobl.ru.**

**Телефоны: (48768)2-17-57**

**б) Место нахождения МФЦ:**

**Адрес МФЦ: : 301570 Тульская область, п. Волово,**

**ул. Ленина, дом 59.**

**График работы МФЦ: ежедневно с понедельника по четверг, с 09.00 до 18.00, пятница 9.00-17.00, обед 13.00-13.48, выходные дни – суббота и воскресенье;**

**в) Адрес РПГУ: http://gosuslugi71.ru/**

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

**- достоверность предоставляемой информации;**

**- четкость в изложении информации;**

**- полнота информирования;**

**- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);**

**- удобство и доступность получения информации;**

**- оперативность предоставления информации.**

**8. При обращении заявителя лично или по телефону специалист администрации или МФЦ подробно и корректно информирует о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую заявителя информацию по вопросу оказания муниципальной услуги.**

**Время ожидания ответа при устном информировании заявителя не может превышать 15 минут.**

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

**При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты администрации или МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого понимания.**

**Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.**

**В случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные обратившимся лицом вопросы, специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое уполномоченное должностное лицо или сообщить обратившемуся лицу телефонный номер, по которому обратившееся лицо может получить необходимую информацию.**

**9. При письменном обращении заявителя ответ направляется по почте или в электронном виде (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).**

**При консультировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 дней с момента поступления обращения.**

**При консультировании по письменным обращениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется в электронный адрес заявителя в срок, не превышающий один рабочий день с момента поступления заявления.**

**Информация предоставляется в простой, чёткой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью соответствующего должностного лица администрации.**

**10. Информация о месте нахождения и графике работы администрации и МФЦ размещается на официальном сайте администрации и в МФЦ, на РПГУ. Размещаемая информация содержит:**

**- текст настоящего административного регламента;**

**-****форму****заявления о предоставлении муниципальной услуги (Приложение №1 к административному регламенту);**

**-****блок-схему****последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (Приложение №2 к административному регламенту).**

**11. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:**

**- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;**

**- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;**

**- время приёма документов;**

**- сроки предоставления муниципальной услуги;**

**- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;**

**- место нахождения и график работы специалистов администрации и МФЦ;**

**- сведения о нормативных актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта).**

**12. Информационные стенды в помещениях приема и выдачи документов должны быть освещены, хорошо просматриваемы, содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются шрифтом TimesNewRoman №14, без исправлений.**

**13. В помещениях приема и выдачи документов заявителю в целях ознакомления предоставляется право доступа к законодательным и иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе к административному регламенту.**

**14. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его заявления и документов (далее – запрос) на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.**

**15. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются в письменном обращении (называются – при устном обращении) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче запроса копии заявления, либо точный адрес и наименование объекта недвижимого имущества, а также фамилия, имя, отчество и (или) наименование Заявителя.**

**16. При обращении на РПГУ заявитель авторизуется в системе и с помощью меню выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив электронные копии документов, пользователь портала оставляет заявку на оказание услуги. Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель может в режиме реального времени отслеживать в личном кабинете на РПГУ.**

**Возможность получения общей информации по регламенту муниципальной услуги, контактных данных специалистов, адреса ближайшего МФЦ реализована на региональном портале без необходимости обязательной авторизации.**

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**4. Наименование муниципальной услуги**

**17. В соответствии с настоящим административным регламентом предоставляется муниципальная услуга «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».**

**5. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

**18. Муниципальную услугу «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» предоставляет администрация муниципального образования Воловский район .**

**Структурное подразделение администрации муниципального образования Воловский район, ответственное за непосредственное предоставление муниципальной услуги - отдел строительства, архитектуры, жилищно-коммунального хозяйства и транспорта.**

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

**6. Описание результатов предоставления муниципальной услуги**

**20. Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие на учет гражданина в качестве нуждающегося в жилом помещении и включение его в список граждан, имеющих право на предоставление жилых помещений, предоставляемых по договорам социального найма либо письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.**

**7. Срок предоставления муниципальной услуги**

**21. Муниципальная услуга предоставляется в срок не позднее19 дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги. Срок предоставления муниципальной услуги может увеличиться на период ожидания очередного заседания Комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Воловский район, но не более чем на одиннадцать дней.**

**8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

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

**- "Конституцией Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) ("Российская газета", № 7, 21.01.2009);**

**- "Жилищным кодексом Российской Федерации" от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 05.04.2013) ("Российская газета", № 1, 12.01.2005);**

**- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168 от 30.07.2010);**

**- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, №40 от 06.10.2003, ст.3822);**

**- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, ст. 2060);**

**- Постановлением Правительства от 16.06.2006 №378 «Об утверждении перечня тяжелых форм хронических заболеваний, при которых невозможно совместное проживание граждан в одной квартире» ("Российская газета", № 131, 21.06.2006);**

**- Законом Тульской области от 07.07.2006 № 722-ЗТО (ред. от 17.05.2012) «О порядке признания граждан малоимущими, в целях учета и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений» ("Тульские известия", № 158-160, 13.07.2006) и изменениями, внесенными Законом Тульской области от 17.05.2012 № 1757-ЗТО, которые****вступили****в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования (опубликован в газете "Тульские известия" - 24.05.2012);**

**- иными нормативными правовыми актами, действующими на территории муниципального образования.**

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

**23.Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги, является письменное заявление (далее – заявление) по форме согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту или заявление в электронном виде, отправленное с РПГУ.**

**24. При обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель представляет так же следующие документы:**

**1) документы, подтверждающие состав семьи (документы, удостоверяющие личность, подтверждающие регистрацию по месту жительства (месту пребывания), свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния: о рождении несовершеннолетних членов семьи, об усыновлении (удочерении), о браке (расторжении брака), перемене имени, решения судов о признании членом семьи, вселении (если таковые имеются);**

**2) выписка из домовой книги и (или) копия лицевого счета по месту жительства;**

**3) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением, занимаемым гражданином-заявителем и членами его семьи (договор или иной документ, подтверждающий право пользования жилым помещением);**

**4) справка из органа, осуществляющего государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, о наличии (отсутствии) у гражданина-заявителя и членов его семьи жилого помещения на территории Тульской области;**

**5) справка о доходе гражданина с учетом среднедушевого дохода семьи (о доходе одиноко проживающего гражданина) и стоимости имущества, находящегося в собственности членов его семьи и подлежащего налогообложению, полученная в порядке, установленном****статьей 4****Закона Тульской области от 07.07.2006г. № 722-ЗТО;**

**6) заявление о том, что гражданин-заявитель и (или) члены его семьи с намерением приобретения права состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях в течение пяти лет, предшествующих году обращения в органы учета, не совершал (не совершали) действий и гражданско-правовых сделок с жилыми помещениями, которые привели к уменьшению размера занимаемых им (ими) жилых помещений или к их отчуждению;**

**25. Одновременно с копиями вышеперечисленных документов заявитель представляет их подлинники для сверки. После сверки подлинники документов возвращаются заявителю. Заявитель вправе представить дополнительно любые документы, на его усмотрение.**

**Если при обращении в орган учета представлены документы и информация о членах семьи гражданина-заявителя, гражданин-заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие гражданина-заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган учета.**

**10. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить**

**26. Заявитель вправе дополнительно представить следующие документы:**

**1) справка из органа, осуществляющего государственный технический учет и техническую инвентаризацию объектов градостроительной деятельности, о наличии (отсутствии) у гражданина-заявителя и членов его семьи жилого помещения на территории Тульской области;**

**2) выписка из технического паспорта, выданная организацией, осуществляющей государственный технический учет и техническую инвентаризацию объектов градостроительной деятельности, для граждан, проживающих в домах, принадлежащих им на праве собственности;**

**Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги. Перечисленные документы получают специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, по каналам межведомственного взаимодействия от поставщиков данных.**

**27. Не допускается требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом, в том числе документов, указанных в п.26, запрос сведений по которым осуществляется по каналам межведомственного взаимодействия.**

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

**28. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги являются:**

**- поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;**

**- отсутствие в заявлении адреса, по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления.**

**В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги либо подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги заявление считается рассмотренным.**

**12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги**

**29. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:**

**- наличие у заявителя неполного комплекта документов согласно п.24 настоящего регламента;**

**- период времени со дня совершения действий, в результате которых Заявитель может быть признан нуждающимся в жилых помещениях, меньше пяти лет (срок предусмотренной ст.53 Жилищного кодекса Российской Федерации).**

**- ответ органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации на межведомственный запрос свидетельствует об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для принятия граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в соответствии с пунктом 26 настоящего Административного регламента, если соответствующий документ не был представлен заявителем по собственной инициативе, за исключением случаев, если отсутствие таких запрашиваемых документа или информации в распоряжении таких органов или организаций подтверждает право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;**

**- представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;**

**Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на региональном портале.**

**Решение об отказе в принятии на учет выдается или направляется заявителю не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия такого решения и может быть обжаловано им в судебном порядке.**

**30. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в связи с изменениями в законодательстве Российской Федерации, Тульской области и Муниципального образования Воловский район , регламентирующем предоставление муниципальной услуги, на срок, устанавливаемый законом, вносящим данные изменения;**

**Дополнительно, сбой в работе сети Интернет может вызвать увеличение времени предоставления муниципальной услуги при использовании портала государственных услуг не более чем на сутки.**

**13. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги**

**31. При предоставлении муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», в муниципальном образовании Воловский район предусмотрены следующие необходимые и обязательные услуги:**

**- Прием, первичная проверка и регистрация заявления и приложенных к нему документов;**

**- Рассмотрение и проверка заявления и приложенных к нему документов;**

**- Запрос в Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ);**

**- Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов;**

**- Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.**

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

**32. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.**

**15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

**33. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении муниципальной услуги в администрации муниципального образования Воловский район и в МФЦ не должен превышать 15 минут.**

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

**16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

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

**17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

**36. Центральный вход в здание администрации должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.**

**В помещении администрации должен быть установлен информационный стенд, на котором размещается следующая информация:**

**- текст настоящего административного регламента;**

**- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;**

**- перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги.**

**37. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам и требованиям пожарной безопасности. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.**

**На кабинете приема заявителей должна находиться информационная табличка (вывеска) с указанием:**

**- номера кабинета;**

**- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;**

**- времени перерыва на обед, технического перерыва.**

**38. В местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации и посетителей.**

**39. Помещение для ожидания гражданами приема оборудуется стульями, столами (стойками), обеспечивается канцелярскими принадлежностями.**

**40. Рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связи.**

**41. Помещения МФЦ оборудуются согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».**

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

**42. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.**

**Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.**

**43. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления.**

**Определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.**

**44. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.**

**Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.**

**45. Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.**

**Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.**

**46. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.**

**Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией.**

**47. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.**

**Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.**

**48. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:**

**- удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;**

**- удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;**

**- процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.**

**19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

**49. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в администрацию или МФЦ, направлением соответствующих документов с помощью почтовой связи либо информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, а так же с использованием РПГУ.**

**50. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном следующими документами:**

**- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. №861 «О ФЕДЕРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ФУНКЦИЙ) (в ред.****Постановления****Правительства РФ от 28.11.2011 N 977);**

**- Постановлением Правительства Тульской области от 31 июля 2012 г. N 413 «О ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ "ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ"»;**

**- Постановлением Правительства Тульской области от 17 ноября 2011 г. N 161 «О РЕЕСТРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ».**

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

**20. Перечень административных процедур**

**51. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:**

**- Прием, первичная проверка и регистрация заявления и приложенных к нему документов;**

**- Рассмотрение и проверка заявления и приложенных к нему документов;**

**- Запрос в Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ);**

**- Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов;**

**- Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.**

**52. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме в****Приложении №2****к административному регламенту.**

**21. Прием, первичная проверка и регистрация заявления и приложенных к нему документов**

**53. Юридическим фактом, служащим основанием для предоставления муниципальной услуги, является письменное заявление, поступившее от заявителя лично, по почте, по электронной почте или на РПГУ из личного кабинета.**

**54. Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, проверяет надлежащее оформление заявления в соответствии с образцом заявления из Приложения №1 и приложенных к нему документов, указанных в п. 24 данного регламента и регистрирует заявление во внутренней документации в соответствии с правилами делопроизводства.**

**55. Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать один день.**

**Результатом административной процедуры является факт регистрации заявления, заполненного по образцу из Приложения №1.**

**22. Рассмотрение и проверка заявления и приложенных к нему документов**

**56. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление, которое передается специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.**

**Ответственный исполнитель:**

**- осуществляет анализ поступивших документов на соответствие требованиям действующего законодательства;**

**- проверяет наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п.29 настоящего регламента;**

**- проверяет заявление на соответствие форме из приложения №1 и на полноту информации, содержащейся в нём.**

**57. В случае выявления противоречий, неточностей в представленных на рассмотрение документах либо факта их недостоверности, специалист должен уведомить заявителя о неточности, назвать недостоверные данные и указать на необходимость устранения данных недостатков в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня уведомления. Заявитель уведомляется по указанным в контактных данных телефону или электронной почте или сообщением в личном кабинете на РПГУ, если заявитель обратился за предоставлением данной муниципальной услуги с Портала.**

**58. Результатом административной процедуры является:**

**- подтверждение соответствия документов установленным требованиям настоящего административного регламента;**

**- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

**59. Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать четыре дня.**

**23. Запрос в Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).**

**60. При соответствии представленного пакета документов перечню документов п. 24 данного регламента для сбора необходимой информации согласно перечню п. 26 настоящего регламента по каналам межведомственного взаимодействия ответственный специалист осуществляет следующие межведомственные запросы:**

**1) Выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах отдельного лица на имеющиеся у него объекты недвижимого имущества (ID 494, Росреестр);**

**2) Сведения, содержащиеся в договорах социального (коммерческого) найма жилого помещения (ID 385, Минрегион России);**

**3) Выписка из домовой книги (ID 388, ФМС России) по каналам РСМЭВ.**

**Межведомственные запросы формируются и направляются в первый день начала данной административной процедуры. Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать пять дней.**

**Результатом данной процедуры является сбор информации согласно перечню п. 26 настоящего регламента. Полученные документы являются необходимыми для перехода к следующей процедуре предоставления муниципальной услуги и дополняют список документов, поданные заявителем лично.**

**Полученные по каналам межведомственного взаимодействия сведения фиксируются в день получения данных дополнительно к документам, поданным заявителем, которые составляют пакет документов для рассмотрения на Комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Воловский район (далее - Комиссия) .**

**24.Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов**

**61. Основанием для начала административной процедуры является наличие документов для рассмотрения на Комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования согласно перечням пунктов №№24, 26 настоящего регламента.**

**62. Заседание Комиссии проводится два раза в месяц, но не реже чем один раз в две недели.**

**63. Решение Комиссии о постановке заявителя и членов его семьи на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях или об отказе в постановке Заявителя и членов его семьи на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях оформляется в форме протокола, который подписывается всеми присутствующими на заседании членами Комиссии в день рассмотрения запроса Заявителя.**

**64. В случае отсутствия у заявителя права на получение муниципальной услуги ответственный специалист подготавливает письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуге с подробным обоснованием причин отказа для последующего направления его заявителю и передает такое уведомление к отправке по почте, и дополнительно, при подаче заявки на муниципальную услугу на РПГУ, информирует заявителя посредством сообщения на портале.**

**65. Результатом данной процедуры является подписание протокола членами комиссии или передача к отправке почтой письма об отказе в постановке Заявителя и членов его семьи на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, а так же уведомление на РПГУ об отказе, если заявитель обращался через региональный портал.**

**Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать один день.**

**25. Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.**

**66. Основанием для данного административного действия является подписание протокола членами Комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Воловский район.**

**Секретарь Комиссии в срок, не превышающий одного дня со дня оформления протокола заседания Комиссии, готовит проект постановления администрации о принятии заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее – проект постановления). Проект постановления согласовывается секретарем с председателем Комиссии.**

**67. Проект постановления администрации подлежит согласованию в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации.**

**Общий срок согласования проекта постановления, а затем постановления о принятии на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, с учетом времени на регистрацию, не должен превышать три дня.**

**68. Подготовленный специалистом проект постановления и прилагаемые к нему документы представляются главе администрации муниципального образования для подписания в течение одного дня. Затем ответственный специалист в тот же день регистрирует подписанное постановление согласно правилам внутреннего делопроизводства.**

**Копия Постановления выдается или направляется заявителю не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия постановления.**

**69. Сообщение о готовности постановления о принятии заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и приглашение к получению результата муниципальной услуги отправляется заявителю в день подписания проекта постановления посредством электронной почты на электронный адрес, указанный в заявлении, или посредством уведомления на РПГУ, если заявитель отправлял заявку на получение муниципальной услуги на региональном портале.**

**70. Выдача заявителю копии постановления о принятии заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.**

**Выдача результата муниципальной услуги доверенному лицу - при предъявлении документа, подтверждающего его полномочия (подлинника или нотариально заверенной копии), а также документа, удостоверяющего личность.**

**71. Специалист, ответственный за ведение учёта, , регистрирует принятого на учёт малоимущего гражданина в «Книге регистрации граждан, принятых на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (далее – Книга учёта) и формирует учётное дело заявителя в день поступления подписанного постановления администрации муниципального образования Воловский район о принятии на учёт заявителя.**

**Учётному делу присваивается номер, соответствующий порядковому номеру в Книге учёта. В нём содержатся все представленные им необходимые документы, послужившие основанием для принятия решения о принятии на учёт.**

**72. Ответственный специалист формирует список граждан в «Книге очередности граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» (далее - Книга очередности), имеющих право на предоставление жилых помещений по договорам социального найма, в той же хронологической последовательности, в которой заявители были поставлены на учёт в качестве нуждающихся в жилом помещении.**

**73. Сформированные списки малоимущих граждан из Книги очередности вывешиваются на стендах в администрации муниципального образования Воловский район и на официальном сайте муниципального образования , которые обновляются ежеквартально не позднее 5 числа месяца, следующего за отчётным периодом.**

**74. В случае неявки заявителя за подготовленными документами по результатам предоставления муниципальной услуги в течение двух дней со дня подписания проекта постановления по результатам предоставления муниципальной услуги, ответственный специалист структурного отделения администрации, участвующего в данной процедуре, в течение одного дня передает эти документы к отправке почтой по указанному в заявлении почтовому адресу простым письмом без уведомления.**

**75. Результатом предоставления административной процедуры является принятие на учёт гражданина в качестве нуждающегося в жилом помещении и включение его в список граждан, имеющих право на предоставление жилых помещений, предоставляемых по договорам социального найма либо письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги**

**Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать восемь дней.**

**26. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**76. Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги на РПГУ.**

**При обращении на региональный портал государственных услуг заявитель авторизуется в системе и в меню портала выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив копии документов в электронном виде согласно перечню п.24 настоящего регламента, пользователь портала отправляет заявку на получение муниципальной услуги.**

**77. Если представлены документы и информация о членах семьи заявителя, то заявитель дополнительно представляет документы в электронном виде, подтверждающие наличие согласия указанных лиц представителей на обработку персональных данных (предоставляются документы (согласие), заверенные нотариально или оставляет письменное согласие каждого члена семьи с указанием номера заявки на региональном портале в присутствии должностного лица администрации в структурном подразделении администрации муниципального образования Воловский район не позднее двух дней со дня подачи заявки с РПГУ).**

**Заявка регистрируется на Портале автоматически в режиме реального времени.**

**Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель сможет отслеживать в режиме реального времени в личном кабинете на РПГУ.**

**Со стороны ведомства ответственный специалист, являющийся пользователем системы исполнения регламентов (СИР), принимает заявку и обрабатывает её в соответствии с настоящим регламентом. В случае необходимости корректировки предоставленных данных специалист сможет направлять сообщения в личный кабинет заявителя.**

**78. Ответственный специалист отправляет необходимые межведомственные запросы, определенные данным регламентом, в Системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), реализованной в СИР.**

**79. В случае отсутствия возможности направления запроса посредством СМЭВ специалист запрашивает сведения по почте, электронной почте, по факсу.**

**80. Административные процедуры:**

**- Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов;**

**- Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.**

**выполняется согласно пп. №61-75 настоящего регламента без изменений.**

**81. Использование РПГУ гарантирует неразглашение и сохранность конфиденциальной информации, достоверность сведений за счет использования в электронной системе электронных подписей, полученных в доверенном удостоверяющем центре.**

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

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

**82. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе их исполнения решений, осуществляют глава администрации или один из его заместителей.**

**83. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственного специалиста положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования при предоставлении муниципальной услуги.**

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

**85. Специалист, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.**

**86. Специалист, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.**

**87. Специалист, ответственный за проведение проверок представленных заявителем сведений, требующих проверки полноты и достоверности, указанных в них сведений, несет персональную ответственность:**

**- за своевременность и качество проводимых проверок по представленным заявителем сведениям;**

**- за соответствие направляемых запросов требованиям настоящего регламента;**

**- за соблюдение порядка и сроков направления запросов.**

**88. Специалист, ответственный за оформление проекта документа-результата муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, за достоверность сведений, своевременность и порядок согласования проекта постановления, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.**

**89. Физические лица, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.**

**90. По результатам осуществления текущего контроля в случае выявления нарушений законодательства Российской Федерации, законодательства Тульской области, виновные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**

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

**91. При осуществлении контроля над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, глава администрации может проводить плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

**92. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.**

**93. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы администрации, но не реже двух раз в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).**

**94. Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению главы администрации муниципального образования или при наличии жалоб на исполнение регламента. Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжений администрации.**

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

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

**96. Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностном регламенте (инструкции) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.**

**Должностные лица администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.**

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

**97. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может проводиться по конкретному обращению заинтересованного лица.**

**98. Граждане, их объединения и организации имеют право на предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги.**

**99. Для проведения проверок создается комиссия, в состав которой включаются представители администрации.**

**100. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем комиссии.**

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также его должностных лиц**

**31. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

**101. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) администрацией и ее должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством.**

**102. Заявители имеют право обратиться в администрацию лично, направить письменное обращение, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, официального сайта муниципального образования Воловский район, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.**

**Контактные данные указаны в пункте 6 настоящего регламента.**

**103. Личный прием заявителей проводится должностными лицами администрации в соответствии с графиком приема граждан. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Для юридических лиц – документ, удостоверяющий полномочия представителя юридического лица.**

**Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.**

**В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.**

**104. Жалоба должна содержать:**

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

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

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

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

**32. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

**105. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, изложенных в настоящем административном регламенте, а также других требований и положений настоящего административного регламента.**

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

**- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;**

**- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;**

**- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;**

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

**- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;**

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

**- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.**

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

**106. Для обжалования действия (бездействия) и решения должностных лиц администрации заявители вправе обратиться к главе администрации либо к его заместителям.**

**Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет и на информационных стендах.**

**Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве главы администрации, осуществляющего прием.**

**34. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

**107. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию обращения от заявителя лично или почтовым отправлением, а также**

**- по номерам телефонов и адресу электронной почты администрации, указанным на официальном сайте администрации, а так же в п. 6 настоящего регламента;**

**- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.**

**108. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.**

**Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации в день её поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня её регистрации, если более короткие сроки не установлены администрацией.**

**В случае обжалования:**

**- отказа в предоставлении муниципальной услуги;**

**- должностного лица, принимавшего документы заявителя;**

**- нарушения сроков административных процедур**

**жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.**

**По результатам личного приема или рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований либо об отказе в её удовлетворении.**

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

**109. Поступившее в администрацию письменное обращение рассматривается по существу в срок, не превышающий 15 дней со дня его регистрации.**

**110. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.**

**36. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается**

**111. Если в письменной жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, наименование юридического лица и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (претензию) не дается.**

**112. При получении письменной жалобы (претензии), в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, администрация вправе оставить жалобу (претензию) без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу (претензию), о недопустимости злоупотребления правом.**

**113. Если текст письменной жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.**

**114. Если в письменной жалобе (претензии) содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (претензиями), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию).**

**115. Если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.**

**116. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (претензии) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторную жалобу (претензию).**

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

**117. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) главой администрации или его заместителями принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении.**

**118. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы (претензии), направляется заявителю в срок, не превышающий 15 дней с момента регистрации жалобы (претензии).**

**119. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе выполнения настоящего административного регламента, в суде в порядке, установленном федеральными законами.**

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

**121. Если в ходе рассмотрения жалобы или по его результатам установлены признаки административного правонарушения или преступления, то должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.**

**38. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

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

**39. Порядок обжалования решения по жалобе.**

**123. В случае несогласия с результатами обжалования в досудебном порядке, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов в ходе досудебного обжалования заинтересованные лица имеют право обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.**

**40. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения**

**124. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения в установленном законом порядке, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.**

**41. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

**125. Информирование о порядке подаче и рассмотрения жалобы по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляется в администрации муниципального образования и МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, публикаций в средствах массовой информации, а также с использованием РПГУ.**

**Приложение № 1**

**В администрацию муниципального образования Воловский район**

**(либо в многофункциональный центр предоставления**

**государственных и муниципальных услуг)**

**Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**(ФИО, паспортные данные)**

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

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

**(почтовый адрес)**

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

**(контактный телефон, адрес эл. почты)**

**Заявление**

**Прошу Вас принять меня на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(указать причину: отсутствие жилого помещения; обеспеченность общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее учетной нормы; проживание в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ помещении, не отвечающем установленным для жилых помещений требованиям; проживание в жилом помещении, занятом несколькими семьями, в одной из которых имеется гражданин, страдающий тяжелой формой заболевания, при которой совместное проживание невозможно)**

**Состав моей семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек:**

**1. Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Ф.И.О., число, месяц, год рождения)**

**2. Супруг(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Ф.И.О., число, месяц, год рождения)**

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

**(родственные отношения, Ф.И.О., число, месяц, год рождения)**

**4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(родственные отношения, Ф.И.О., число, месяц, год рождения)**

**5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(родственные отношения, Ф.И.О., число, месяц, год рождения)**

**Об изменении места жительства, состава семьи, семейного положения, а также в случае улучшения жилищных условий, когда норма общей площади жилого помещения на одного члена семьи станет равной норме предоставления жилых помещений по договору социального найма или превысит ее, или при возникновении других обстоятельств, при которых необходимость в предоставлении жилого помещения отпадет, обязуюсь проинформировать не позднее 30 рабочих дней со дня возникновения таких изменений.**

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

**(подпись заявителя)**

**Для получения Услуги прилагаются следующие документы:**

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

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

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

**4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\*Конечный результат предоставления Услуги прошу:**

**вручить лично, направить по месту фактического проживания (месту нахождения) в форме документа на бумажном носителе; направить по электронной почте, представить с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в форме электронного документа (нужное подчеркнуть).**

**\*Решение об отказе в приеме запроса и документов (информации, сведений, данных), необходимых для получения Услуги, прошу:**

**вручить лично, направить по месту фактического проживания (месту нахождения) в форме документа на бумажном носителе; направить по электронной почте, представить с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в форме электронного документа (нужное подчеркнуть).**

**\*Решение о приостановлении предоставления Услуги прошу:**

**вручить лично, направить по месту фактического проживания (месту нахождения) в форме документа на бумажном носителе; направить по электронной почте, представить с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в форме электронного документа (нужное подчеркнуть).**

**\*Решение об отказе в предоставлении Услуги прошу:**

**вручить лично, направить по месту фактического проживания (месту нахождения) в форме документа на бумажном носителе; направить по электронной почте, представить с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в форме электронного документа (нужное подчеркнуть).**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(дата) (подпись заявителя)**

**СОГЛАСИЕ**

**на обработку персональных данных гражданина,**

**обратившегося за предоставлением муниципальной услуги**

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

**Специалист, получающий для работы конфиденциальный документ, несет ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.**

**Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(подпись заявителя)**

**Приложение № 2**

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

**«Присвоение адреса объекту недвижимости»**

**Приложение № 3**

**Книга регистрации граждан,**

**принятых на учет в качестве нуждающихся**

**в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма**

**Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(город, поселок, село и др.)**

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

**(наименование органа учета)**

**Начата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Окончена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п учетного дела | Фамилия, имя, отчество принятого на учет гражданина. Состав семьи (фамилия, имя, отчество, год рождения) | Родственные отношения | Адрес и размер занимаемогожилого помещения, количество комнат | Основание признания нуждающихся в предоставлениижилых помещений | Решение о предоставлениижилого помещения (дата и номер) | Адрес предоставленногожилого помещения | Решениео снятии с учета (дата и номер) | Примечание |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение № 4**

**Книга очередности граждан,**

**состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма,**

**за исключением граждан, имеющих право в соответствии с частью 2 статьи 57**

**жилищного кодекса российской федерации на внеочередное предоставление жилых помещений по договорам социального найма**

**Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(город, поселок, село и др.)**

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

**(наименование органа учета)**

**Начата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Окончена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер учетного дела | Фамилия, имя, отчество, заявителя | Дата постановки на учет | Номер очередности после перерегистрации |
| 200\_\_ г. | 200\_\_ г. | 200\_\_ г. | 200\_\_ г. | 200\_\_ г. | 200\_\_ г. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение № 5**

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

**(руководителю органа местного самоуправления,**

**осуществляющего принятие на учет граждан**

**в качестве нуждающихся в жилых помещениях)**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о согласие на использование персональных данных, представленных в орган учета**

**для предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»**

**Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(ФИО)**

**представляющий установленные документы в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование органа учета)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в отношении себя и моих детей: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

**(указать фамилии, имена, отчества, даты рождения детей)**

**выражаю согласие на использование персональных данных, содержащихся в предоставленных документах.**

**Номер заявки на предоставление муниципальной услуги на региональном портале\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(подпись) ФИО**