**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСЕЛЬЦЕВСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПАРАБЕЛЬСКОГО РАЙОНА

ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

**Постановление**

31.03.2022 № 35

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

В соответствии с Федеральным законам от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» и Федеральным законам от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальных услуг, и руководствуясь Уставом Новосельцевского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги " Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма " согласно приложению.

2. Предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна» через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) будет осуществляться с подписания соглашения о взаимодействии органов местного самоуправления с МФЦ.

3. Постановление Администрации Новосельцевского сельского поселения от 27.07.2012 № 38 « Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма»

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Новосельцевского сельского поселения, разместить на официальном сайте муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.novoselcevo.tomsk.ru](http://www.novoselcevo.tomsk.ru).

4. Контроль за исполнением возложить на Управляющего делами Коновалову Н.А..

Глава поселения А.С. Новосельцева

 Приложение

к постановлению Администрации

Новосельцевского сельского поселения

31.03.2022 №35

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма " (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма " (далее - муниципальная услуга).

1.1.2. Настоящий административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

**1.2. Круг Заявителей**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

1. граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилом помещении, предоставляемых по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда Новосельцевского сельского поселения (далее - заявители).
2. От имени заявителей с заявлением о предоставлении муниципальной услуги могут обращаться их законные представители:

1) уполномоченные этими гражданами лица на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;

 2) законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;

3) законные представители граждан, признанных недееспособным

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

1.3.1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявители могут обратиться:

1) лично за консультацией о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) устно по телефону;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

5) посредством размещения информации на информационных стендах Администрации Новосельцевского сельского поселения или многофункционального центра.

1.3.2. В случае личного обращения заявителей, обращения по телефону информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистом Администрации Новосельцевского сельского поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист).

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, подробно и в вежливой (корректной) форме информируя обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Время ожидания заявителя в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту, или обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалистом отдела осуществляется не более 10 минут.

1.3.3. Порядок письменного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании обращений заявителей, направленных почтовой связью, а также в форме электронного документа, размещенного на Официальном портале муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение» в разделе «Главная страница»/ «Интернет приёмная» (адреса указаны в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту).

Обращение должно содержать следующие сведения:

1) наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, наименование заявителя - юридического лица, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя заявителя - юридического лица;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) суть запроса;

5) дату обращения и подпись заявителя (в случае направления обращения почтовой связью).

При информировании по письменным обращениям ответ дается за подписью Главы Новосельцевского сельского поселения в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона исполнителя. Срок ответа не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

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 требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

При информировании по обращениям, поступившим в форме электронного документа на Официальный портал муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение» в раздел «Главная страница»/ «Интернет приёмная», ответ дается на Официальном портале муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение» в том же разделе, а также направляется почтовой связью или на адрес электронной почты (в зависимости от способа доставки ответа на обращение, указанного заявителем в обращении) в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3.4. На настенных информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на Официальном портале муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение», размещаются следующие информационные материалы:

1) сведения о графике (режиме) работы, месте нахождения, справочных телефонах Администрации Новосельцевского сельского поселения, адрес Официального портала муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение», содержащего информацию о муниципальной услуге;

2) порядок получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

3) перечень документов, предоставляемых для получения муниципальной услуги;

**II. Стандарт предоставления муниципальной** **услуги**

**2.1.Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2. Наименование органа местного самоуправления (организации), предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом. Уполномоченный орган - Администрация Новосельцевского сельского поселения (далее - Администрация).

2.2.2. Администрация не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные учреждения и организации, за исключением получения услуг, включенных в Реестр услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением Администрации Новосельцевского сельского поселения.

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменный либо устный ответ на обращение заявителя с указанием номера очередности в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда;

 - письменный либо устный ответ, содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в Администрации на бумажном носителе при личном обращении;

- в МФЦ на бумажном носителе при личном обращении;

- почтовым отправлением;

- на ЕПГУ, в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Письменный ответ на обращение заявителя с указанием номера очереди в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда - 30 рабочих дней с даты регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в администрации.

2.4.2.Устный ответ на обращение заявителя с указанием номера очередности в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда в течение 15 минут.

2.4.3. Срок выдачи (направления) документов заявителю, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - 3 рабочих дня.

2.4.4. При подаче заявления о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма и необходимых документов через "МФЦ" срок оказания услуги исчисляется со дня регистрации заявления в Администрации.

**2.5.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

- Конституцией Российской федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» от 29.12. 2004 №189-ФЗ

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Томской области от 08 июня 2005 года № 91-ОЗ «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма»;

- Решением Совета Новосельцевского сельского поселения от 07.06.2006г № 41 «Об утверждении «Положения о порядке учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий и о порядке предоставления гражданам жилых помещений»;

- Уставом Муниципального образования Новосельцевское сельское поселение Парабельского района Томской области.

**2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем:

1) заявление по установленной форме (приложение N 2);

2) копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;

3) доверенность на предоставление интересов, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, если с запросом обращается представитель физического лица.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, формируемые в ходе межведомственного информационного взаимодействия, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.6.3. При обращении через МФЦ, документы, за исключением документа удостоверяющего личность, предоставляются в копиях с одновременным предоставлением оригиналов.

2.6.4. При обращении через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Региональный портал государственных и муниципальных услуг заявление формируется с использованием специальной интерактивной формы, все остальные документы предоставляются в виде электронных образов оригиналов.

**2.7.Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг**

2.7.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, формируемые в ходе межведомственного информационного взаимодействия, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**2.8. Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя или его представителя:**

**2.8.1.** Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

2.9.1. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

**-** предоставленные документы не подтверждают право заявителя на получение запрашиваемой информации или полномочия выступать от имени третьих лиц;

- документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного должного лица;

- документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих, черных, или карандашом;

- документы не содержат все установленные для них реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного должностного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа;

- документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- копии документов не заверены в установленном порядке.

**2.10.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1 Оснований для приостановления предоставления государственной муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10.2.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если запрос не содержит наименования юридического лица (для гражданина – фамилию, имя, отчество), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

- обратившее лицо не состоит на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;

- если запрос не поддается прочтению, ответ по существу запроса не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и заявителем не представлены документы, подтверждающие его право на получение данных сведений;

- если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом заявителем не сообщается дополнительная информация либо не запрашиваются дополнительные сведения;

- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий архивным отделом   вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

- отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его право на получение запрашиваемой информации или полномочия выступать от имени третьих лиц

**2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной (муниципальной) услуги**

2.11.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной (муниципальной) услуги, отсутствуют.

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

2.12.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.13.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

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

2.15.1. Заявление, представленное заявителем лично либо его представителем, регистрируется в установленном порядке в Администрации в течение 15 минут с момента поступления такого заявления в день обращения заявителя либо его представителя.

2.15.2. Заявление, представленное заявителем либо его представителем через МФЦ, регистрируется в установленном порядке в день поступления от МФЦ.

Заявление, поступившее в электронной форме на ЕПГУ регистрируется в установленном порядке специалистом Администрации в день его поступления в случае отсутствия автоматической регистрации запросов на ЕПГУ. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

**2.16. 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 муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.16.1. Кабинет Администрации должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.16.3. Требования к размещению мест ожидания:

а) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

б) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3-х мест.

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

Информация о графике (режиме) работы Администрации размещается при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность, на видном месте.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об Администрации, а также оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан.

Помещения, где осуществляется прием и выдача документов, оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в том числе обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту, на котором организовано предоставление услуг, к местам отдыха и предоставляемым услугам;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, на котором организовано предоставление услуг, входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства услуги зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте, на котором организовано предоставление услуг;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемым услугам с

е) допуск на объект, на котором организовано предоставление услуг, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

ё) оказание работниками органа (учреждения), предоставляющего услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими органами;

ж) на всех парковках общего пользования, в том числе около прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, мест отдыха выделяется 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 нормы настоящей части статьи 15 Федерального закона [от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 28.06.2021) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/) в порядке, определяемом Правительством РФ. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов.

2.16.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

а) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

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

- времени перерыва на обед;

б) рабочее место должностного лица Администрации должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

в) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.16.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя.

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

2.17.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

2.17.2. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие различных способов получения информации о правилах предоставления услуги;

- непродолжительное время ожидания предоставления услуги;

- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в Администрации.

2.17.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности юридическими лицами качеством и доступностью муниципальной услуги;

- соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб;

- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в Администрации.

2.17.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

- непосредственно специалистом Администрации при личном обращении;

- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации.

2.17.5. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Порядок проведения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги представлен в пункте 1.3 настоящего административного регламента.

2.17.6. В любое время с момента приема документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, либо после осуществления предварительной записи на прием по телефону, либо после заполнения электронной заявки заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, сети Интернет, электронной почты или посредством личного обращения.

2.17.7. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются в Администрации при личном обращении граждан, по телефонам, а также с использованием средств почтовой и электронной связи.

2.17.8. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты обязаны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса;

- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Администрации;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

2.17.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источнику получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- срокам предоставления муниципальной услуги;

- порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.17.10. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.17.11. Консультации осуществляются в соответствии с режимом работы Администрации.

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

2.18.1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через ЕПГУ.

Особенностями предоставления муниципальной услуги в электронной форме являются:

1) наличие информации о предоставляемой муниципальной услуге;

2) возможность ознакомления с формой заявления о предоставлении муниципальной услуги, иными документами, необходимыми для получения муниципальной услуги, обеспечение доступа к ним с возможностью их бесплатного копирования и (или) заполнения в электронном виде;

3) направление заявления о предоставлении муниципальной услуги путем заполнения интерактивной электронной формы заявления и прикрепление электронных копий документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) возможность получения электронной копии результата предоставления муниципальной услуги.

2.18.2. Основания для прекращения предоставления муниципальной услуги.

Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является письменное обращение заявителя о прекращении предоставления муниципальной услуги. Заявление о прекращении предоставления муниципальной услуги может быть подано заявителем на любой стадии прохождения административных процедур (действий), но не позднее 27 календарных дней с момента приема и регистрации заявления и прилагаемых документов.

2.18.3. В случае выявления в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, опечаток и ошибок заявитель представляет заявление об исправлении таких опечаток и ошибок.

Специалист, предоставляющий муниципальную услугу, в срок, не превышающий 2-х рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист организует их замену в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

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

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

1) информирование граждан в устной форме на личном приеме;

2) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

5) выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**3.1.1.Информирование граждан в устной форме на личном приеме** 3.1.1.1.Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию для устной консультации.

 Для получения муниципальной услуги заинтересованные лица вправе лично обратиться к специалисту администрации в устной форме. Прием граждан и устное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом в соответствии с графиком работы.

При личном обращении заявитель представляет документ, удостоверяющий личность или доверенность.

Специалист администрации осуществляет следующие действия:

1) устанавливает личность и полномочия заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия, в случае, если с запросом обращается представитель физического лица;

2) уточняет номер очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и сообщает заявителю.

При обращении заявителя в устной форме на личном приеме регистрация заявления не осуществляется.

3.1.1.2.Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист вправе предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме, либо назначить другое удобное для него время.

3.1.1.3. Результатом административной процедуры является:

1) информирование граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях о номере очереди;

 2) информирование в устной форме об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

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

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в администрацию с заявлением и с приложением документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.1.2. Заявление может быть подано в письменном виде посредством личного обращения в администрацию или в МФЦ, по почте, а также может быть подано в форме электронного документа на адрес электронной почты администрации или посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)- ЕПГУ.

3.2.1.3.В случае подачи заявления при личном обращении в администрацию специалист, ответственный за прием входящей корреспонденции, знакомится с представленным Заявлением и приложенными к нему документами. В случае отсутствия прилагаемых документов делает об этом отметку на заявлении. Проверяет соответствие копий представленных документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, что подтверждается отметкой на копии и заверяется подписью специалиста. Если копия документа представлена без предъявления оригинала, отметка не делается. Специалист, ответственный за прием входящей корреспонденции выдает Заявителю расписку с указанием перечня принятых документов и даты приема или проставляет отметку о принятии заявления на втором экземпляре заявления, который остается у заявителя, либо на копии заявления. Максимальный срок выполнения данного действия составляет 15 минут.

3.2.1.4. В случае подачи заявления при личном обращении в МФЦ, специалист, ответственный за прием входящей корреспонденции, знакомится с представленным Заявлением и приложенными к нему документами. Проверяет соответствие копий представленных документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, что подтверждается проставлением на копии документа прямоугольного штампа "С подлинным сверено". Если копия документа представлена без предъявления оригинала, штамп не проставляется. Проводит проверку соответствия заявления и приложенных к нему документов требованиям пункта 15 настоящего административного регламента и наличие прилагаемых к нему документов.

3.2.1.5. При отсутствии оснований к отказу в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 2.10. Регламента, выдает заявителю один экземпляр "Запроса заявителя на организацию предоставления муниципальных услуг" с указанием перечня принятых документов и даты приема в "МФЦ". Максимальный срок выполнения данного действия составляет 15 минут.

3.2.1.6. В случае подачи Заявления посредством почтовой связи специалист администрации, ответственный за прием входящей корреспонденции, после получения конверта на почте, вскрывает его, проверяет наличие заявления и приложенных к нему документов. В случае отсутствия вложений в почтовом отправлении специалист, ответственный за прием входящей корреспонденции, составляет акт об отсутствии вложений в почтовой корреспонденции.

3.2.1.7. В случае подачи заявления в форме электронного документа специалист администрации ответственный за прием входящей корреспонденции в электронном виде, распечатывает заявление и все прикрепленные к нему документы на бумажный носитель. В случае отсутствия прикрепленных файлов к поданному в форме электронного документа заявлению составляет акт об отсутствии прикрепленных файлов. Не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет лицу, подавшему заявление, электронное сообщение о принятии заявления.

3.2.1.8. Принятое заявление регистрируется специалистом администрации ответственным за прием входящей корреспонденции, в журнале регистрации входящих документов с указанием даты регистрации и присвоением регистрационного номера или специалистом "МФЦ", ответственным за прием входящей корреспонденции, путем проставления прямоугольного штампа с регистрационным номером, указанием даты приема. Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 1 дня. Дата регистрации заявления в администрации или в "МФЦ" является датой начала срока предоставления муниципальной услуги.

**3.3.1.Рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и прилагаемых документов, в том числе полученных в рамках межведомственного взаимодействия (или истечение определенного законодательством срока для получения ответа на межведомственный запрос) специалисту администрации.

3.3.1.2. Специалист администрации рассматривает поступившее заявление, проверяет наличие всех необходимых и обязательных документов, предусмотренных пункте 2.6. настоящего Регламента, проверяет представленные документы на соответствие требованиям, устанавливает наличие (отсутствие) оснований к отказу в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.3. Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 1 дня с даты поступления всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

**3.4.1.Принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги**

3.4.1.1. Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение по существу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие оснований, предусмотренных пунктом 2.10. настоящего Регламента. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется в виде уведомления с указанием причин отказа.

3.4.1.2. Результатом административной процедуры является принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1.3. Принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 1 часа с момента рассмотрения по существу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.4.1.4. При отсутствии оснований к отказу специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит ответ на имя гражданина с указанием даты постановки на учет и номера очереди, при наличии оснований к отказу готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.4.1.5. Подготовка ответа осуществляется специалистом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в течение 10 дней после принятия решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги.

3.4.1.6. Ответ направляется на подпись главе Администрации. После подписи главой регистрируется.

3.4.1.7. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ в течение одного рабочего дня после регистрации ответа о времени принятия гражданина на учет и номере очереди, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа, в журнале исходящих документов специалист администрации, ответственный за выполнение данного действия передает в МФЦ результат предоставления услуги в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией: ответ о времени принятия гражданина на учет и номере очереди или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа - в 1 экз.

3.4.1.8. Результатом административной процедуры является подготовленный ответ с указанием даты постановки на учет и номера очереди либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**3.5.1.Направление (вручение) заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

3.5.1.1. Специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, по телефону сообщает заявителю или в МФЦ о готовности результата предоставления муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение 2 часов с момента регистрации подготовленного документа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1.2. Срок доставки результата предоставления муниципальной услуги из администрации в МФЦ не входит в общий срок предоставления муниципальной услуги.

3.5.1.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги производится администрацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги или оператором МФЦ лично заявителю или его представителю после установления личности заявителя или его представителя и проверки полномочий представителя заявителя на совершение действий по получению результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.1.4. Невостребованные заявителем документы, подготовленные администрацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги по результатам предоставления муниципальной услуги, письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, выданные администрацией, хранятся в МФЦ в течение трех месяцев со дня их получения МФЦ. По истечении данного срока документы передаются по ведомости в администрацию, участвующую в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги производится на бумажном носителе посредством выдачи заявителю (представителю заявителя) лично под роспись в книге учета выдачи результатов предоставления муниципальной услуги или направляется по почте (электронной почте). Заявителю или его уполномоченному представителю выдается копия оригинала подготовленного ответа. Один экземпляр оригинала остается на хранении в администрации с пакетом поступивших документов, кроме оригиналов документов, подлежащих возврату заявителю или его уполномоченному представителю после окончания предоставления муниципальной услуги.

3.5.1.6. Оригинал уведомления с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги выдается под роспись заявителю или его уполномоченному представителю на копии данного уведомления, которая остается на хранении в администрации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1.7. Результатом данной административной процедуры является выдача заявителю или его уполномоченному представителю подготовленного постановления либо мотивированного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**3.6.1.Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме**

3.6.1.1. Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, Регионального портала государственных и муниципальных услуг предоставляется только зарегистрированным на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Региональном портале государственных и муниципальных услуг пользователям после получения индивидуального кода доступа к подсистеме "личный кабинет".

3.6.1.2. Физические лица для получения индивидуального кода доступа вводят в информационную систему Единого портала государственных и муниципальных услуг, Регионального портала государственных и муниципальных услуг следующую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС), адрес электронной почты и номер контактного телефона.

3.6.1.3. Заявление и документы, указанные в пункте 15 настоящего административного регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть поданы с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, Регионального портала государственных и муниципальных услуг в форме электронных документов. При этом заявление и электронная копия (электронный образ) документов подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Принятие органом от заявителя документов в электронной форме исключает необходимость их повторного представления в бумажном виде. Заявитель получает уведомления (на электронную почту в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Региональном портале государственных и муниципальных услуг, на телефонный номер) о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги. Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Региональном портале государственных и муниципальных услуг. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме не исключает возможность получения его также в бумажной форме в любое время в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги или посредством Почты России.

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

3.7.1.1. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в администрацию с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.7.1.2. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - процедура), является поступление в администрацию заявления об исправлении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и ошибок).

3.7.1.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и ошибок специалистом администрации, ответственным за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней исправляются опечатки и ошибки, допущенные в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия оснований в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист администрации готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и ошибок. Специалист администрации направляет заявителю способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и ошибок, исправленный документ или мотивированный отказ. При исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается: 1) изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги; 2) внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.7.1.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и ошибок является наличие опечаток и ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.7.1.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления в администрацию заявления об исправлении опечаток и ошибок.

3.7.1.6. Результатом процедуры является:

1) исправленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

2) мотивированный отказ в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

3.7.1.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа. Оригинал документа, содержащего опечатки и ошибки, после замены не подлежит возврату заявителю.

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

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистом Администрации.

4.1.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, осуществляется в порядке, установленном муниципальными правовыми актами.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые и внеплановые проверки могут проводиться Главой Администрации Новосельцевского сельского поселения.

4.2.3. Проведение плановых проверок, полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с утвержденным графиком, но не реже 1 раза в год.

4.2.4. Внеплановые проверки проводятся по обращениям юридических и физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения настоящего административного регламента.

4.2.5. В ходе плановых и внеплановых проверок:

1) проверяется знание ответственными специалистами требований административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

2) проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

3) выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

4.3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента, виновные должностные лица Администрации Новосельцевского сельского поселения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Администрации Новосельцевского сельского поселения закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Томской области.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме проверки соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, принятием решений должностными лицами, соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа нормативных правовых актов Российской Федерации, а также положений административного регламента.

4.4.2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним, объективным и эффективным.

4.4.3. Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.4. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Администрацию и получения письменной и устной информации о результатах проведенных проверок и принятых по результатам проверок мерах, в том числе обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при предоставлении муниципальной услуги**

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Администрацией, должностным лицом Администрации, либо муниципальным служащим, МФЦ, работником МФЦ, а также организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работниками в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование).

**5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников является конкретное решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

**5.3. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностные лица, муниципальные служащие, работники и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, муниципальных служащих подается заявителем в Администрацию на имя главы Администрации, МФЦ либо в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Томской области, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3.2. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Администрации, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю Администрации.

5.3.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Томской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, поданной в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в уполномоченный орган по рассмотрению жалобы.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, руководителя Администрации, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, через ЕПГУ а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - система досудебного обжалования).

5.4.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, через ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.5. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ, МФЦ обеспечивает передачу жалобы в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

5.5.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

5.6.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**5.7. Результат рассмотрения жалобы**

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

1) 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 Томской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.2. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в соответствии с основаниями, предусмотренными муниципальным правовым актом.

5.7.3. МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в соответствии с основаниями, предусмотренными Порядком.

5.7.4. Администрация оставляет жалобу без ответа в соответствии с основаниями, предусмотренными муниципальным правовым актом.

5.7.5. МФЦ оставляет жалобу без ответа в соответствии с основаниями, предусмотренными Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Томской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Томской области.

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

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

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 5.7.1 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2.В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

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

5.8.4. В случае если жалоба была направлена в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

**5.9. Порядок обжалования решения по жалобе**

5.9.1. Заявители имеют право обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) Администрацией, должностным лицом Администрации, муниципальным служащими, МФЦ, работником МФЦ, а также организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работниками в суд, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

**5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.10.1. Заявители имеют право обратиться в Администрацию, МФЦ, а также организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также при личном приеме заявителя.

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

5.11.1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах расположенных в местах предоставления муниципальной услуги непосредственно в Администрации, на официальном сайте Администрации Новосельцевского сельского поселения, в МФЦ, а также организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, ЕПГУ.

Приложение № 1

к административному регламенту, утвержденный постановлением

Администрации Новосельцевского сельского

поселения

**Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделений и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Администрация Новосельцевского сельского поселения

Место нахождения Администрации Новосельцевского сельского поселения*.*

График работы Администрации Новосельцевского сельского поселения:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: | *с 09-00 по 17-15* |
| Вторник: | *с 09-00 по 17-15* |
| Среда: | *с 09-00 по 17-15* |
| Четверг: | *с 09-00 по 17-15* |
| Пятница: | *с 09-00 по 17-15* |
| Суббота: | *выходной день* |
| Воскресенье: | *выходной день* |

График приема заявителей в Администрации Новосельцевского сельского поселения:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: | *с 09-00 по 12-00* |
| Вторник: | *с 09-00 по 12-00* |
| Среда: | *с 09-00 по 12-00* |
| Четверг: | *с 09-00 по 12-00* |
| Пятница: | *Не приемный день* |
| Суббота: | *выходной день* |
| Воскресенье: | *выходной день* |

Почтовый адрес Администрации Новосельцевского сельского поселения*:* 636607, Томская область, Парабельский район, с. Новосельцево, ул. Шишкова, 5.

Контактный телефон: (8-38-252)36208, 36128,36158*.*

Официальный сайт Муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [http://novoselcevo.tomsk.ru](http://parabelsp.tomsk.ru)

Адрес электронной почты муниципального образования «Новосельцевское сельское поселение»: n-selcevo@parabel.gov70.ru

Приложение № 2

к административному регламенту, утвержденный постановлением

Администрации Новосельцевского сельского

поселения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Главе Новосельцевского сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|  |  | От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, телефон) |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

(Текст заявления)

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

Приложения к заявлению:

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

(Указывается Перечень прилагаемых копий документов)

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

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

 (подпись) (расшифровка подписи)

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

 (дата)