

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
« НЕСТЕРОВСКИЙ РАЙОН »**

от «01 » декабря 2015 года № 1077
г. Нестеров

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы администрации МО «Нестеровский район» от 15.11.2011 г. № 1134 «Об утверждении Плана разработки (корректировки) административных регламентов предоставления муниципальных услуг», **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», согласно приложения.
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в районной газете «Сельская Новь» и размещению на сайте администрации МО «Нестеровский район» в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации МО «Нестеровский район» Клочко А.В.
4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

И.о. Главы администрации
МО «Нестеровский район»

Р.К. Нафиков

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

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Регламента.

Административный регламент администрации МО «Нестеровский район» предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - Административный регламент) определяет последовательность административных процедур и административных действий должностных лиц в процессе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

В качестве заявителей на получение муниципальной услуги могут выступать граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства или их представители (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений администрации, предоставляющих муниципальную услугу, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги.

1) Местонахождение и график работы отдела по социальной и экономической работе, общего отдела администрации муниципального образования «Нестеровский район»:

238010, г. Нестеров, ул. Черняховского, 20.

График работы отделов администрации:

понедельник - пятница: с 09:00 до 18:00, перерыв: с 13:00 до 14:00;

в предпраздничные дни: с 09:00 до 17:00, перерыв: с 13:00 до 14:00;

суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни.

Приемные дни для разъяснения порядка и положений действующего законодательства Российской Федерации по предоставлению муниципальной услуги специалистами Отдела:

понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, перерыв: с 13:00 до 14:00.

2) Местонахождение и график работы муниципального казенного учреждения «МФЦ Нестеровского района» (далее – МФЦ):

238010, г. Нестеров, ул. Черняховского, 11

График работы МФЦ:

- вторник с 08:00 до 20:00;

- среда – пятница с 08:00 до 17:00;

- суббота с 09:00 до 15:00;

- воскресенье, понедельник, праздничные дни – выходные дни.

1.3.2. Справочные телефон подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- телефон для справок о поступлении запросов: 2-27-50,

- телефон для справок о рассмотрении запросов и по вопросам предоставления муниципальной услуги: 2-27-50.

1.3.3. Адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адрес электронной почты.

Адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги:

<http://www.admnesterov.ru>.

1.3.4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги:

1.3.4.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей следующими способами:

- через МКУ «МФЦ Нестеровского района»;
- непосредственно при личном обращении к специалистам Отдела;
- при обращении к специалистам Отдела с использованием средств телефонной связи по указанным в пункте 1.3.2 настоящего Административного регламента справочным телефонам;
- при обращении в Отдел путем использования услуг почтовой связи;
- при обращении в Отдел посредством электронной почты;

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги, в том числе на стенде в месте предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3.5.1. На официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Муниципальные Услуги", "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма ":

- место нахождения и график работы общего Отдела и Отдела по социальной и экономической работе;
- номера телефонов для справок подразделений, предоставляющих муниципальную услугу;
- адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- адрес электронной почты администрации;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом по социальной и экономической работе администрации.

2.2.2. Для получения настоящей муниципальной услуги заявителю не требуется обращение в иные органы и организации.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю информационного письма об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (далее - информационное письмо).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Приостановление срока предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Срок выдачи (направления) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги:

- выдается (направляется в случае избрания заявителем способа направления ответа по почте или по электронной почте) в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе "дата получения результата";

- направляется по почте (в случае неявки заявителя за результатом предоставления услуги) по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ), [ст. 17](#), официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях: "Российская газета", N 7, 21.01.2009, "Собрание законодательства Российской Федерации", 26.01.2009, N 4, ст. 445, "Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009;

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 05.04.2013), [ст. 49, 50, 51, 52, 53, 54](#), первоначальный текст опубликован в изданиях: "Собрание законодательства Российской Федерации", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14, "Российская газета", 12.01.2005, N 1, "Парламентская газета", 15.01.2005, N 7-8;

- Федеральный закон от 29.12.2004 N 189-ФЗ (ред. от 04.06.2011) "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации", [п. 1 ст. 6](#), первоначальный текст опубликован в изданиях: "Собрание законодательства Российской Федерации", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 15, "Российская газета", 12.01.2005, N 1, "Парламентская газета", 15.01.2005, N 7-8;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 05.04.2013) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [ст. 32](#), первоначальный текст опубликован в изданиях: "Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Российская газета", 08.10.2003, N 202, "Парламентская газета", 08.10.2003, N 186;

- Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 05.04.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", первоначальный текст опубликован в изданиях: "Российская газета", 30.07.2010, N 168, "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179;

- Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 05.04.2013) "О персональных данных", первоначальный текст опубликован в изданиях: "Российская газета", 29.07.2006, N 165, "Собрание законодательства Российской Федерации", 31.07.2006, N 31 (1-я ч.), ст. 3451, "Парламентская газета", 03.08.2006, N 126-127;

- Закон Калининградской области от 11.07.2005 N 632 "О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма", [ст. 1-8](#), опубликован в издании "Российская газета" ("Запад России"), 16.08.2005, N 179;

- Закон Калининградской области от 29.06.2005 N 617 (ред. от 15.02.2012) "О порядке признания граждан малоимущими в целях определения права на получение жилых помещений из муниципального жилищного фонда по договору социального найма", [ст. 1-16](#), первоначальный текст опубликован в издании "Российская газета" ("Запад России"), 19.07.2005, N 155.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в МФЦ или отдел администрации письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги.

В запросе указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- место регистрации (почтовый адрес) заявителя;
- номер контактного телефона;
- способ получения ответа о результате рассмотрения запроса;
- подпись заявителя.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги составляется от руки (чернилами или пастой) или машинописным текстом, примерный бланк запроса приводится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Способы получения примерного бланка запроса, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.

Заявитель получает примерный бланк запроса у специалиста Отдела или МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов, при личном обращении либо в электронном виде на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае подписания запроса представителем заявителя к запросу обязательно прилагается документ, подтверждающий его полномочия (нотариально засвидетельствованная доверенность либо доверенность, удостоверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом).

Запрос о предоставлении муниципальной услуги с комплектом документов заявитель представляет:

- при личном обращении к специалисту, ответственному за прием и выдачу документов;
- по почте в адрес администрации.
- по электронной почте в форме электронных документов.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и которые заявитель вправе представить, - отсутствует.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных государственных органов и (или) подведомственных государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие в запросе информации о заявителе (фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, подписи заявителя);
- запрос не поддается прочтению;
- обращение заявителя с требованием о предоставлении муниципальной услуги, организация предоставления которой не осуществляется Отделом;
- запрос исполнен карандашом;
- наличие в запросе неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать его содержание, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов.

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

Приостановление или отказ в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

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

- выдача документа, подтверждающего передачу полномочий одного лица другому, для предоставления третьим лицам (доверенность).

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

Государственная пошлина либо иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.12. 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.

2.12.1. Информация о тарифах на совершение нотариальных действий размещена на официальном сайте нотариальной палаты Калининградской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

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

2.14.1. Срок регистрации запроса заявителя с комплектом документов о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя - 30 минут;

- при направлении документов по почте либо по электронной почте - 1 рабочий день.

2.14.2. Поступивший, в том числе по электронной почте, запрос регистрируется специалистом, ответственным за прием и выдачу документов.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги, предоставляемые организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещения и оформления визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещения общего Отдела, МФЦ должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и специалистов.

2.15.2. Места ожидания приема заявителями должны быть оборудованы стульями (не менее трех), столами (стойками) для возможности оформления запросов, обеспечены местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды заявителей.

2.15.3. Прием заявлений осуществляется непосредственно в кабинете около рабочего места специалиста общего Отдела, специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов.

Каждое рабочее место специалиста, ведущего прием заявителей, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, сканирующим устройством, стулом для приема заявителя.

Специалисты МФЦ осуществляющие прием заявителей, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бэйджами) и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.15.4. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в месте для ожидания приема граждан.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1) месторасположение общего Отдела администрации, МФЦ в котором осуществляется прием запроса и выдача результата предоставления муниципальной услуги, с учетом транспортной доступности (возможность добраться до подразделения в пределах 120 минут);

2) возможность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- по телефону;

- непосредственно у специалиста, который осуществляет прием документов и выдает результат (при личном консультировании);

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- через информационный терминал, расположенный в здании администрации;

3) возможность подачи запроса с комплектом документов заявителем для предоставления муниципальной услуги:

- путем личного обращения;

- посредством почтовой связи;

4) возможность получения заявителем примерного бланка запроса:

- у специалиста, осуществляющего прием документов для предоставления муниципальной услуги;

- в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

5) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых осуществляется прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Показатели качества муниципальной услуги:

1) снижение числа обращений получателей муниципальной услуги с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

2) полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

3) соответствие помещений, в которых осуществляется прием запроса и выдача результата, и мест ожидания приема санитарно-эпидемиологическим нормам, а также требованиям, установленным настоящим Административным регламентом в части комфортности;

4) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (определяется в ходе проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги);

5) соблюдение должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, установленного нормативными правовыми актами порядка предоставления муниципальной услуги (в части срока предоставления, порядка информирования, комплекта документов, оснований для отказа в предоставлении услуги);

6) компетентность, вежливость и корректность должностных лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями;

7) отсутствие фактов более 4 переадресаций звонков, поступивших от заявителей, обратившихся за консультацией.

2.16.3. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель взаимодействует со специалистом, ответственным за прием и выдачу документов, два раза: при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги и комплекта документов по почте заявитель взаимодействует со специалистом, ответственным за прием и выдачу документов, один раз при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность каждого взаимодействия составляет 30 минут.

Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги, используя входящий номер своего запроса:

- непосредственно у специалиста, ответственного за прием и выдачу документов;

- с использованием средств телефонной связи у специалиста, ответственного за прием и выдачу документов;

- с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Муниципальные Услуги".

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Специалистом, ответственным за прием и выдачу документов, предоставляются консультации по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- место получения примерного бланка запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- время приема на консультацию или подачи запроса, а также получения результата предоставления муниципальной услуги;
- срок рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц (специалистов) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время устной консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги - 20 минут.

2.17.2. Информация о сроке предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю специалистом общего Отдела, ответственным за прием и выдачу документов, при приеме запроса с комплектом документов.

2.17.3. Специалисты Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, предоставляют консультацию по следующим вопросам:

- комментарий по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- комплектность представленных документов;
- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение).

По желанию гражданина специалист Отдела выдает бланк запроса.

Специалисты Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги обязаны:

- при консультировании по телефону назвать свою фамилию, должность, а также наименование отдела, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. При невозможности специалиста Отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Не допускается переадресация обратившегося более четырех раз. Во время ответа по телефону не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- при консультировании посредством индивидуального устного информирования - дать обратившемуся полный, точный и оперативный ответ на поставленные вопросы;

- при консультировании по письменным обращениям - дать четкий и лаконичный ответ на поставленные вопросы с указанием фамилии, инициалов и номера телефона исполнителя. Ответ выдается под роспись или направляется по почте (по электронной почте) на адрес, указанный обратившимся, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

2.17.4. Начальник Отдела по социальной и экономической работе осуществляет контроль за передачей результата предоставления муниципальной услуги в срок, не превышающий 1 рабочего дня, предшествующего сроку предоставления муниципальной услуги.

2.17.5. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) прием, проверка и регистрация запроса с комплектом документов - административная процедура осуществляется в первый рабочий день с момента поступления заявления. В случае принятия решения об отказе в приеме запроса и документов административная процедура

заканчивается административным действием - выдача уведомления об отказе в приеме от заявителя документов. Данная процедура должна быть завершена не позднее 3 рабочих дней с момента подачи запроса;

2) передача запроса с комплектом документов начальнику Отдела (лицу, его замещающему) - административная процедура осуществляется в первый рабочий день с момента поступления заявления;

3) рассмотрение запроса и комплекта документов начальником Отдела (лицом, его замещающим), назначение ответственного исполнителя и передача ему запроса с комплектом документов - административная процедура осуществляется во второй рабочий день с момента регистрации запроса;

4) изучение запроса ответственным исполнителем и подготовка проекта информационного письма - административная процедура осуществляется во второй рабочий день с момента регистрации запроса;

5) рассмотрение и согласование проекта информационного письма - административная процедура осуществляется на третий рабочий день с момента регистрации запроса;

6) рассмотрение и подписание информационного письма - административная процедура осуществляется на четвертый рабочий день с момента регистрации запроса;

5) регистрация, вручение (направление) информационного письма заявителю - административная процедура осуществляется на пятый рабочий день с момента регистрации запроса.

2.17.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель имеет возможность получения примерного бланка запроса в электронном виде.

Заявитель вправе подать запрос о предоставлении муниципальной услуги с комплектом документов посредством электронной почты с использованием электронной цифровой подписи.

Документы, предусмотренные п. 2.6 настоящего Административного регламента, в электронной форме представляются заявителем в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов".

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- прием, проверка и регистрация запроса;
- передача запроса начальнику Отдела;
- рассмотрение запроса начальником Отдела и назначение ответственного исполнителя;
- изучение запроса ответственным исполнителем и подготовка проекта информационного письма;
- рассмотрение и согласование проекта информационного письма;
- рассмотрение и подписание информационного письма;
- регистрация, вручение (направление) информационного письма заявителю.

3.2. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур:

3.2.1. Заявителю предоставляется информация и обеспечивается доступ к сведениям о муниципальной услуге через официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.2. Заявитель вправе подать запрос о предоставлении муниципальной услуги посредством электронной почты.

3.2.3. При поступлении в общий Отдел администрации или МФЦ запроса по информационно-коммуникационной сети "Интернет" специалист, ответственный за прием и выдачу документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, оформляет и направляет расписку в приеме документов по адресу электронной почты, указанному заявителем.

Фактом направления расписки заявителю посредством электронной почты является электронная копия отправленного сообщения с указанием электронного адреса заявителя, даты и

времени отправки такого сообщения и электронная запись в журнале действий программного обеспечения.

Специалист, ответственный за прием и выдачу документов, регистрирует запрос и направляет запрос начальнику Отдела (лицу, его замещающему).

Начальник Отдела (лицо, его замещающее) назначает ответственного исполнителя и направляет ему запрос для исполнения.

3.2.4. Заявитель вправе получить сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги с использованием телефонной связи и указанием фамилии и входящего номера запроса.

3.2.5. При предоставлении муниципальной услуги отсутствует необходимость взаимодействия Отдела с иными органами и организациями.

3.2.6. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено до введения электронной цифровой подписи.

3.2.7. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги в электронной форме, не предусмотрены.

3.3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту. Порядок прохождения документов при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (технологическая карта) приводится в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

3.4. Прием, проверка и регистрация запроса.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступивший от заявителя запрос (при личном обращении, по почте, по электронной почте).

3.4.2. Специалист, ответственный за прием и выдачу документов, специалист МФЦ, при получении запроса, поданного при личном обращении:

- устанавливает предмет запроса, проверяет соответствие запроса установленным требованиям, удостоверяясь, что:

1) текст запроса написан разборчиво;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес написаны полностью;

3) запрос не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание;

- регистрирует поступивший запрос о предоставлении муниципальной услуги в день его получения;

- проставляет на запросе оттиск штампа входящей корреспонденции и вписывает номер и дату входящего документа в соответствии с записью;

- на основании порядка прохождения документов по предоставлению муниципальной услуги (технологической карты) рассчитывает дату выдачи готового результата заявителю и ставит на контроль;

- оформляет расписку в приеме документов, проставляет на расписке входящий номер, дату приема запроса, код услуги, дату выдачи расписки, дату получения результата предоставления муниципальной услуги, заверяет личной подписью с указанием должности, фамилии, инициалов (бланк расписки представлен в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту);

- передает заявителю на подпись расписку в приеме документов (только при личном обращении заявителя);

- информирует заявителя о сроке и способах получения результата предоставления муниципальной услуги (только при личном обращении заявителя);

- выдает (направляет) заявителю расписку в приеме документов.

В случае наличия в запросе оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента:

- уведомляет в устной форме заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению;

- оформляет два экземпляра проекта уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги (бланк уведомления представлен в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту);

- представляет уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги начальнику Отдела (лицу, его замещающему), директору МФЦ;

- после подписания начальником Отдела (лицом, его замещающим), директором МФЦ уведомления об отказе в приеме документов передает в течение трех рабочих дней заявителю под роспись (направляет по почте) первый экземпляр уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги. Второй экземпляр уведомления об отказе в приеме документов подшивает его в дело для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

3.4.2.1. Начальник Отдела (лицо, его замещающее), директор МФЦ:

- рассматривает уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

- проверяет обоснованность отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с основаниями, указанными в пункте 2.8 настоящего Административного регламента;

- при наличии оснований для отказа подписывает уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги и возвращает его специалисту общего Отдела, специалисту МФЦ ответственному за прием и выдачу документов;

- при отсутствии оснований для отказа возвращает специалисту общего Отдела, специалисту МФЦ для осуществления приема документов в установленном настоящим Административном регламентом порядке.

3.4.3. Специалист общего Отдела, специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, при получении запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством почтовой связи либо электронной почты:

- регистрирует запрос о предоставлении муниципальной услуги путем внесения соответствующих записей;

- на основании порядка прохождения документов по предоставлению муниципальной услуги (технологической карты) рассчитывает дату выдачи готового результата заявителю и ставит на контроль;

- оформляет и направляет в электронном виде по адресу электронной почты, указанному заявителем, расписку в приеме документов с указанием даты ее получения, входящего номера, даты выдачи готового результата;

- прикрепляет расписку в приеме документов к запросу.

В случае наличия в запросе оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, оформляет и направляет в электронном виде по адресу электронной почты, указанному заявителем, уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Данная процедура должна быть завершена не позднее 3 рабочих дней с момента подачи запроса.

3.4.4. Должностные лица, ответственные за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист общего Отдела, специалист МФЦ ответственный за прием и выдачу документов, начальник Отдела (лицо, его замещающее), директор МФЦ.

3.4.5. Критерии принятия решений:

- соответствие запроса о предоставлении муниципальной услуги требованиям п. 2.6 настоящего Административного регламента;

- наличие оснований для отказа заявителю в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с п. 2.8 настоящего Административного регламента.

3.4.6. Результатом административной процедуры является:

- выдача (направление) заявителю расписки в приеме документов либо

- выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги.

3.4.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- присвоение запросу (уведомлению об отказе в приеме документов) регистрационного номера;

- выдача (направление) заявителю расписки в приеме документов (уведомления об отказе в приеме документов);

3.5. Передача запроса начальнику Отдела.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос.

3.5.2. Специалист , ответственный за прием и выдачу документов:

- передает запрос начальнику Отдела (лицу, его замещающему) в первый рабочий день с момента регистрации запроса.

3.5.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист, ответственный за прием и выдачу документов.

3.5.4. Критерием принятия решения является зарегистрированный запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.5. Результатом административной процедуры является получение начальником Отдела (лицом, его замещающим) запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются дата и время направления запроса начальнику Отдела (лицу, его замещающему) .

3.6. Рассмотрение запроса начальником Отдела и назначение ответственного исполнителя.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является полученный начальником Отдела (лицом, его замещающим) зарегистрированный запрос о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Начальник Отдела (лицо, его замещающее):

- рассматривает поступивший запрос, назначает специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и передает ему запрос;

- вносит резолюцию и фамилию специалиста Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, на запросе.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - начальник Отдела (лицо, его замещающее).

3.6.4. Критерием принятия решения является анализ поступившего запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.5. Результатом административной процедуры является назначение специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и передача ему запроса.

3.6.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- резолюция и фамилия специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- дата и время направления запроса специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.7. Изучение запроса ответственным исполнителем и подготовка проекта информационного письма.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является поступивший к специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, запрос с резолюцией начальника Отдела (лица, его замещающего).

3.7.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- изучает запрос;

- готовит два экземпляра проекта информационного письма;

- удостоверяет достоверность сведений, указанных в проекте информационного письма, своей росписью;

- передает запрос, два экземпляра проекта информационного письма начальнику Отдела (лицу, его замещающему);

3.7.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.7.4. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) сведений по запросу заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.7.5. Результатом административной процедуры является подготовленный проект информационного письма.

3.7.6. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры:

- подпись специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, на проекте информационного письма;

- дата и время передачи запроса, двух экземпляров проекта информационного письма начальнику Отдела (лицу, его замещающему).

3.8. Рассмотрение и подписание информационного письма.

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовленный

специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, проект информационного письма.

3.8.2. Начальник Отдела (лицо, его замещающее):

- изучает проект информационного письма;
- при отсутствии замечаний подписывает проект информационного письма;
- передает запрос, два экземпляра подписанного проекта информационного письма специалисту ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.8.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - начальник Отдела (лицо, его замещающее).

3.8.4. Критерием принятия решения является анализ подготовленного проекта информационного письма.

3.8.5. Результатом административной процедуры является подписание начальником Отдела (лицом, его замещающим) проекта информационного письма.

3.8.6. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры:

- подпись начальника Отдела (лица, его замещающего) на экземплярах информационного письма;
- дата и время передачи запроса и двух экземпляров подписанного информационного письма специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги

3.9. Регистрация, вручение (направление) информационного письма заявителю.

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является прибытие (неприбытие) заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги.

3.9.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, получив запрос и два экземпляра подписанного информационного письма:

- передает Специалисту общего Отдела или специалисту МФЦ два экземпляра подписанного информационного письма;

3.9.3. Специалист общего Отдела, специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- проверяет наличие экземпляра информационного письма. В случае отсутствия принимает меры для предоставления муниципальной услуги заявителю в установленный срок. При отсутствии ответа заявителю за 1 рабочий день до времени выдачи заявителю готового результата, указанного в расписке, о данном факте докладывает начальнику общего Отдела или директору МФЦ.

- Начальник общего Отдела (лицо, его замещающее), директор МФЦ о факте отсутствия в результате предоставления муниципальной услуги докладывает начальнику Отдела ответственному за предоставление муниципальной услуги

- проставляет номер и дату регистрации в соответствии с записью на двух экземплярах информационного письма;

- в случае явки заявителя устанавливает личность заявителя (заявитель предъявляет паспорт либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность гражданина);

- выдает заявителю один экземпляр информационного письма под роспись на бланке расписки в приеме документов;

- второй экземпляр информационного письма передает специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

В случае неявки заявителя в срок, указанный в расписке (при избрании заявителем способа получения результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении), направляет один экземпляр информационного письма почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в запросе, по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке.

3.9.3.1. В случае избрания заявителем способа направления результата предоставления муниципальной услуги по почте либо по электронной почте специалист общего Отдела или специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- направляет один экземпляр информационного письма почтовым отправлением с уведомлением о вручении (либо электронной почтой) по адресу, указанному в запросе, в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе "дата получения результата";

- распечатывает уведомление об отправлении (при направлении электронной почтой);

- второй экземпляр ответа передает специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

- снимает документ с контроля.

3.9.4. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист общего Отдела, специалист МФЦ ответственный за прием и выдачу документов, начальник общего Отдела .

3.9.5. Критерием принятия решения является прибытие (неприбытие) заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги.

3.9.6. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю одного экземпляра зарегистрированного информационного письма.

3.9.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- номер и дата регистрации информационного письма;
- роспись заявителя на бланке расписки в приеме документов (либо распечатанное уведомление об отправлении (при направлении электронной почтой) либо почтовое уведомление о вручении письма заявителю (при направлении почтовым отправлением);
- дата и время получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

Раздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами (специалистами) общего Отдела, МФЦ и ответственного за предоставление муниципальной услуги положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений осуществляется начальником общего Отдела, директором МФЦ и начальником Отдела, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распорядительных документов администрации.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых, квартальных, ежемесячных планов) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Специалист общего Отдела и специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приема запроса с комплектом документов для предоставления муниципальной услуги;
- регистрацию запроса с комплектом документов для предоставления муниципальной услуги, постановку на контроль;
- правильность записи на запросе о предоставлении муниципальной услуги номера и даты регистрации;
- выдачу (направление) заявителю расписки в приеме документов для предоставления муниципальной услуги (уведомления об отказе в приеме документов);
- своевременную передачу запроса с комплектом документов для предоставления муниципальной услуги начальнику Отдела (лицу, его замещающему);
- проведение проверки наличия в общем Отделе, МФЦ результата предоставления муниципальной услуги за 1 рабочий день, предшествующих времени выдачи заявителю готового результата;
- соблюдение порядка организации подписания заявителем договора социального найма (дополнительного соглашения к договору социального найма);
- соблюдение сроков и порядка выдачи (направления) заявителю договора социального найма (дополнительного соглашения к договору социального найма) либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, снятие документа с контроля.

4.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за:

- полноту и достоверность предоставления информации о порядке предоставления информации, указанной заявителем;
- соблюдение сроков, порядка и правильности оформления проекта информационного письма;

- соблюдение сроков и порядка передачи запроса и проекта информационного письма начальнику Отдела (лицу, его замещающему);
 - соблюдение сроков и порядка передачи результата предоставления муниципальной услуги специалисту общего Отдела или специалисту МФЦ ответственному за прием и выдачу документов;
- 4.5. Начальник Отдела (лицо, его замещающее) несет персональную ответственность за:
- соблюдение сроков назначения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и передачи ему запроса;
 - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
 - правомерность принятия решения по подписанию информационного письма;
- 4.6. Начальник общего Отдела (лицо, его замещающее), директор МФЦ несет персональную ответственность за:
- осуществление контроля срока предоставления муниципальной услуги;
 - правомерность принятия решения об отказе в приеме от заявителя документов;
 - соблюдение срока и порядка доклада об отсутствии в Отделе результата предоставления муниципальной услуги.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) Отделов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.8. Начальником общего Отдела, начальником Отдела (лицами, их замещающими), директором МФЦ ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяются периодичность, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

По результатам контроля в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА АДМИНИСТРАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов администрации, МФЦ в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего, специалиста МФЦ.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 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, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) 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.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию МО «Нестеровский район», предоставляющую муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронной почте администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

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

4) 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.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном или судебном порядке, если это не влечет разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.6. Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц (специалистов) в следующем порядке:

- специалиста общего Отдела – начальнику общего Отдела (лицу, его замещающему);

- специалиста МФЦ – директору МФЦ;

- начальника общего Отдела (лица, его замещающего) - главе администрации (лицу, его замещающему);

- специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, - начальнику Отдела (лицу, его замещающему);

- начальника Отдела (лица, его замещающего) - главе администрации (лицу, его замещающему);

- заместителя главы администрации - главе администрации (лицу, его замещающему);

- директора МФЦ - главе администрации (лицу, его замещающему);

Заявители также вправе обратиться с жалобой (претензией) на действия или бездействие должностных лиц, специалистов к любому из вышеуказанных должностных лиц, в подчинении которого находится ответственное за предоставление муниципальной услуги лицо (специалист).

5.7. Глава администрации, первый Заместитель главы администрации проводит личный прием заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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 по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию МО «Нестеровский район», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае исправления допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы администрация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией предоставляющей муниципальную услугу, 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 Калининградской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.8 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Примерный бланк запроса

В администрацию МО «Нестеровский район»

ЗАПРОС

о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

Я, _____
(полностью Ф.И.О. заявителя, последнее указывается при наличии)
имеющий(ая) паспорт серии _____ N _____ код подразделения _____,

(иной документ, удостоверяющий личность)
выдан " ____ " _____ Г. _____,
(когда выдан) (кем выдан)
проживающий(ая) по адресу _____
(полностью адрес регистрации по месту жительства)
_____, контактный телефон _____,
действующий(ая) по доверенности от " ____ " _____ 20 ____ Г. _____

(указываются реквизиты доверенности)
по иным основаниям _____,
(наименование и реквизиты документа)
от имени _____,
(полностью Ф.И.О., последнее указывается при наличии)
проживающего(ей) по адресу _____
(полностью адрес регистрации по месту жительства)
прошу предоставить мне информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.
Сведения, указанные в запросе, достоверны. Расписку в принятии документов получил(а).
" ____ " _____ 20 ____ Г. " ____ " ч " ____ " мин.

Ответ прошу:

направить почтовым отправлением по адресу _____
(указать адрес)

выдать при личном обращении

направить на адрес электронной почты _____
(указать адрес)

(подпись заявителя)

(фамилия, инициалы)

Вход. N _____, дата _____

РАСПИСКА
в приеме от заявителя документов, необходимых
для предоставления муниципальной услуги по предоставлению
информации об очередности предоставления жилых помещений
на условиях социального найма

Вход. N _____ от " ____ " _____ 20__ г.,

Адрес заявителя: _____
Ф.И.О., предоставившего документы _____

(указывается Ф.И.О. полностью (последнее при наличии) либо представителя заявителя)

N п/п	Наименование и реквизиты документов	Количество экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче докум. заявителю		Отметка о наличии
		Под- линных	копий	Под- линных	В копиях	Под- линных	В копиях	
1	Запрос о предоставлении муниципальной услуги							<input type="checkbox"/>
2	В случае подписания запроса представителем заявителя - документ, подтверждающий его полномочия (нотариально засвидетельствованная доверенность либо доверенность, удостоверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом)							<input type="checkbox"/>

- документы, которые заявитель должен предоставить самостоятельно

- документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе

(должность сотрудника,
принявшего документы)

(подпись, Ф.И.О.)

дата выдачи расписки (указывается
сотрудником, принявшим документы)

(фамилия, инициалы,
подпись заявителя)

дата выдачи результата
предоставления муниципальной
услуги (указывается сотрудником,
принявшим документы)

(фамилия, инициалы,
подпись заявителя)

Результат предоставления муниципальной услуги направляется (в случае неявки заявителя за результатом предоставления услуги) по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке.

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в приеме от заявителя документов для предоставления
муниципальной услуги по предоставлению информации
об очередности предоставления жилых помещений
на условиях социального найма

Исх. N _____ от " ____ " _____ 20__ г.,

Дана заявителю _____
(указывается Ф.И.О заявителя либо представителя заявителя)

о том, что Вами _____ предъявлены документы,
(указать дату и время)

необходимые для предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

N п/п	Наименование и реквизиты документов	Количество экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче докум. заявителю		Отметка о наличии
		Подлинных	копий	Подлинных	В копиях	Подлинных	В копиях	
1	Запрос о предоставлении муниципальной услуги							<input type="checkbox"/>
2	В случае подписания запроса представителем заявителя - документ, подтверждающий его полномочия (нотариально засвидетельствованная доверенность либо доверенность, удостоверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом)							<input type="checkbox"/>

По результатам рассмотрения запроса мною, _____

(должность, фамилия, инициалы сотрудника)

на основании _____
(указать пункт и реквизиты Административного регламента либо нормативного правового акта)

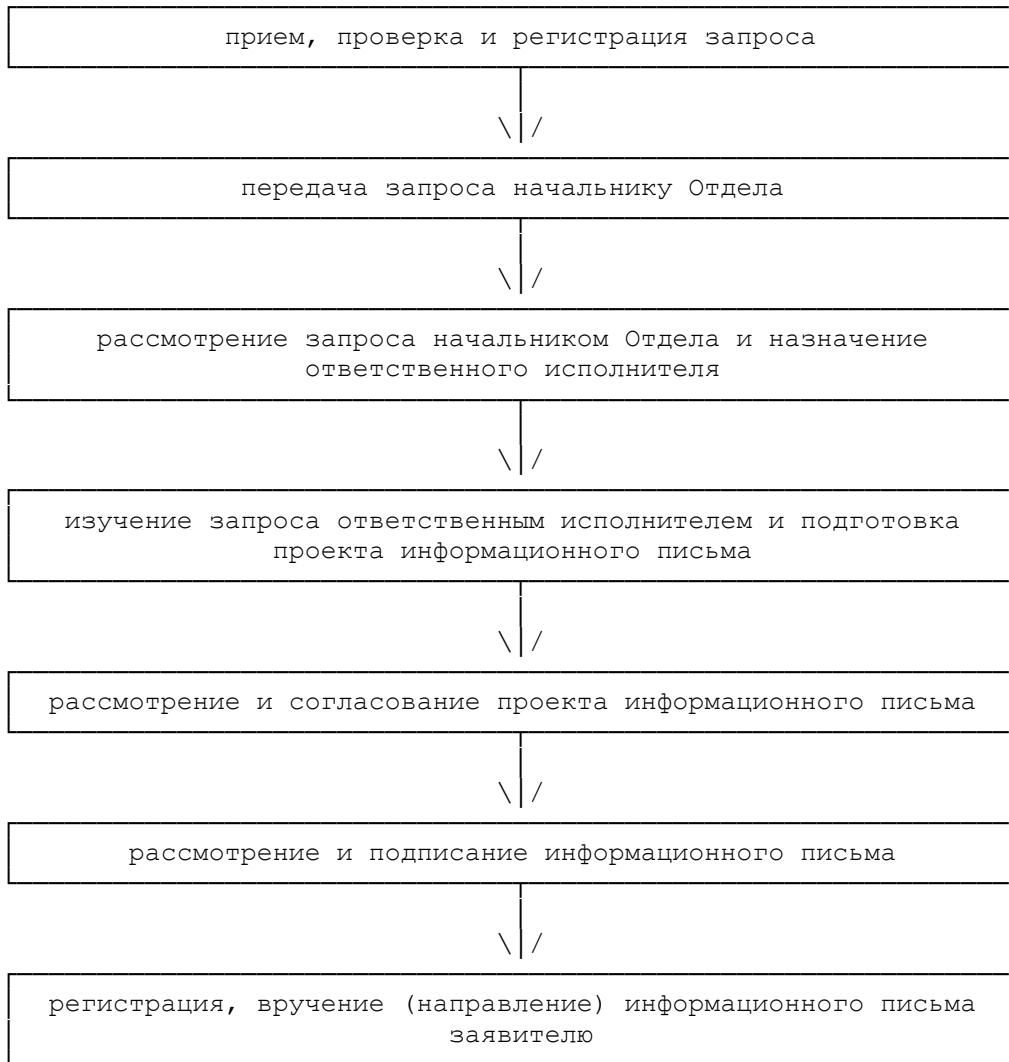
Вам отказано в приеме запроса на получение информации в связи с _____

(указать причину отказа)

(должность)

_____/_____
(подпись, фамилия, инициалы)

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги по предоставлению
информации об очередности предоставления жилых помещений
на условиях социального найма



ПОРЯДОК
прохождения документов при предоставлении муниципальной
услуги по предоставлению информации об очередности
предоставления жилых помещений на условиях социального найма
(технологическая карта)

№ п/п	Процедура	Участники	Длительность	День начала исполнения Регламента
1	Прием, проверка и регистрация запроса	специалист общего Отдела или специалист МФЦ	30 минут	1-й рабочий день
2	Передача запроса начальнику Отдела	специалист общего Отдела или специалист МФЦ	30 минут	1-й рабочий день
3	Рассмотрение запроса начальником Отдела, назначение ответственного исполнителя	начальник Отдела	2 часа	2-й рабочий день
4	Изучение запроса ответственным исполнителем и подготовка проекта информационного письма	специалист ответственный за исполнение	4 часа	2-й рабочий день
5	Рассмотрение и подписание информационного письма	начальник Отдела	2 часа	3-й рабочий день
6	Регистрация информационного письма	специалист ответственный за исполнение	2 часа	4-й рабочий день
7	Вручение (направление) информационного письма заявителю	специалист общего Отдела или специалист МФЦ	30 минут	5-й рабочий день

Всего: 5 рабочих дней.