ПРОЕКТ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Герб ГГО новый**АДМИНИСТРАЦИЯ** **ГОРНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА** **постановление**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | № |  |
| г. Нижний Тагил |

 |

**Об утверждении административного регламента**

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

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ, Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Горноуральского городского округа от 30.08.2018 №1544 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Горноуральского городского округа, администрация Горноуральского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Горноуральского городского округа от 14.08.2013 № 1927 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»;

2) постановление администрации Горноуральского городского округа от 20.06.2014 № 1695 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», утвержденный постановлением администрации 14.08.2013 № 1927».

3. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте Горноуральского городского округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Горноуральского городского округа Гудача А.Л.

Глава округа Д.Г. Летников

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Горноуральского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**Раздел 1. Общие положения**

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги на территории Горноуральского городского округа.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются (далее – заявители):

 - граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условиях (в жилых помещениях, представляемых по договорам социального найма) по Горноуральскому городскому округу.

В случае обращения за муниципальной услугой через представителя, полномочия последнего должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

1) в Комитете во время личного приема, а также посредством телефонной, факсимильной, почтовой, электронной связи.

С информацией о месте нахождения, графике работы, телефоне, адресе электронной почты Комитета можно ознакомиться:

* на информационном стенде, расположенном на 1-м этаже администрации Горноуральского городского округа;
* на официальном сайте Горноуральского городского округа в разделе «Муниципальные услуги» (<http://www.grgo.ru>);
* на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://gosuslugi.ru).

2) в ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) во время личного приема, а также по справочному телефону.

С информацией о месте нахождения, графике работы, телефонах филиалов МФЦ можно ознакомиться на официальном сайте МФЦ (<http://www.mfc66.ru/>).

1.4. Информирование и консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- о порядке представления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о порядке и сроках рассмотрения заявлений и документов;

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

Максимальное время консультирования заявителя на личном приеме составляет не более 15 минут.

1.5. Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Комитета во время личного приема, по телефону и электронной почте Комитета.

В случае обращения за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ информация о ходе предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем также в МФЦ.

При информировании заявителей о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги по их обращениям ответ на обращение направляется заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Горноуральского городского округа в лице Комитета по управлению муниципальным имуществом и земельным отношениям администрации Горноуральского городского округа (далее – Комитет).

2.3. В соответствии с требованиями подпункта 3 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Комитет не вправе требовать от заявителя осуществления действий, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденными решением Думы Горноуральского городского округа.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) 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;

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

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) в устной форме - в течение 15 минут;

2) в письменной форме - не позднее 30 дней со дня регистрации заявления.

Сроки передачи документов из МФЦ в Комитет не входят в общий срок предоставления муниципальной услуги.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается:

- на официальном сайте Горноуральского городского округа в разделе «Муниципальные услуги» ([http://www.grgo.ru](http://www.grgo.ru/gosserv/reglament));

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>).

2.7. Предоставление  муниципальной услуги осуществляется без взимания платы, госпошлина не взимается.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

 - заявление о получении муниципальной услуги с указанием фамилии, имени, отчества, адреса места жительства заявителя;

- паспорт или документ, удостоверяющий личность (в случае отсутствия паспорта) заявителя;

- документ, подтверждающий полномочия иного лица на представление интересов заявителя (в случае представления интересов совершеннолетнего гражданина - доверенность, в случае представления интересов несовершеннолетнего гражданина - документы, подтверждающие полномочия опекуна либо попечителя).

По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги.

2.9. В предоставлении муниципальной услуги в рамках межведомственного взаимодействия федеральные органы исполнительной власти не участвуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- предоставление документов, указанных в [пункте 2.](#Par0)8 раздела 2 настоящего Административного регламента, не в полном объеме;

- текст заявления написан неразборчиво, без указания фамилии, имени, отчества заявителя, адреса его места жительства.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- заявление подано от имени лица, не указанного в пункте 1.2 раздела 2 настоящего Административного регламента.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно в Комитет для получения муниципальной услуги с заявлением и документами.

2.12. Основания для приостановления оказания муниципальной услуги отсутствуют.

2.13. 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 субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.14. В предоставлении муниципальной услуги в рамках межведомственного взаимодействия федеральные органы исполнительной власти не участвуют.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

2.16. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) места для ожидания в очереди находятся в холле или ином специально приспособленном помещении, оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

2) для обеспечения возможности оформления документов места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями, обеспечиваются образцом для заполнения заявления;

3) места для информирования заявителей оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, который располагается в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть доступно для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.18. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) оборудование территорий, прилегающих к месторасположению мест предоставления муниципальной услуги, местами для парковки автотранспортных средств, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов;

3) обеспечение возможности направления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме;

4) возможность получения муниципальной услуги заявителем в МФЦ;

5) размещение полной, достоверной и актуальной информации о муниципальной услуге на официальном сайте Горноуральского городского округа, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на информационных стендах в помещении администрации Горноуральского городского округа;

6) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

Возможность получения муниципальной услуги в территориальных органах администрации Горноуральского городского округа (экстерриториальный принцип) не предусмотрен.

2.19. Показателями качества муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение норматива ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги;

3) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не более 2-х;

4) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.20. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

при обращении за получением муниципальной услуги в электронной форме допускаются к использованию виды электронной подписи в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий). Требования к порядку**

**их выполнения**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги:

1) при направлении заявителем документов почтой либо лично:

- прием и регистрация заявления;

- проверка наличия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- проверка наличия (отсутствия) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определение его номера очереди по списку (при наличии его в указанном списке);

- подготовка проекта ответа заявителю с указанием его номера очередности в списке очередности нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда либо содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги;

- направление ответа заявителю почтой либо вручение лично в Комитете (при желании заявителя).

2) при личном устном обращении заявителя на приеме:

- прием заявителя, проверка наличия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (в день обращения);

- удостоверение личности заявителя (полномочий представителя заявителя);

- проверка наличия (отсутствия) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определение его номера очереди по списку (при наличии его в указанном списке);

- предоставление устной информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо отказ в предоставлении информации с указанием причины.

3) при обращении заявителя по телефону:

- получение информации от заявителя о фамилии, имени, отчестве, адресе места жительства;

- проверка наличия (отсутствия) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определение его номера очереди по списку (при наличии его в указанном списке);

- предоставление устной информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо отказ в предоставлении информации с указанием причины.

3.2. Основанием для начала процедуры «Прием и регистрации заявления» является обращение заявителя в устной либо письменной форме.

Прием и рассмотрение заявления при направлении заявителем документов почтой либо лично включает в себя последовательность следующих действий:

1) специалист Комитета в течение 1 рабочего дня принимает заявление и документы, поступившие почтой либо лично от заявителя, регистрирует заявление, передает председателю Комитета по управлению муниципальным имуществом и земельным отношениям администрации Горноуральского городского округа (далее – Председатель);

2) Председатель в течение 2 рабочих дней со дня поступления заявления в Комитет назначает специалиста Комитета, ответственного за рассмотрение поступившего заявления;

3) специалист Комитета в течение 10 рабочих дней с момента поступления к нему заявления и документов проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, проверяет наличие (отсутствие) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определяет его номер очереди по списку (при наличии его в указанном списке), готовит проект ответа заявителю с указанием его номера очередности в списке очередности нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда либо содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причины), передает его на подпись Председателю;

4) Председатель в течение 2 рабочих дней с момента поступления проекта ответа от специалиста Комитета изучает его, подписывает;

5) специалист Комитета в течение 1 рабочего дня с момента поступления подписанного ответа от Председателя регистрирует его и направляет заявителю почтой по адресу, указанному в заявлении, или выдает лично заявителю в Комитете (при его желании).

3.3. Прием и рассмотрение устного обращения заявителя на приеме включает в себя последовательность следующих действий:

Специалист Комитета:

1) осуществляет прием заявителя;

2) проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) удостоверяет личность заявителя (полномочия представителя заявителя);

4) проверяет наличие (отсутствие) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определяет его номер очереди по списку (при наличии его в указанном списке);

5) предоставляет устную информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо отказывает в предоставлении информации с указанием причины.

3.4. Рассмотрение устного обращения заявителя по телефону включает в себя последовательность следующих действий:

Специалист Комитета:

1) получает информацию от заявителя о фамилии, имени, отчестве, адресе места жительства;

2) проверяет наличие (отсутствие) заявителя в списке нуждающихся в предоставлении по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, определяет его номер очереди по списку (при наличии его в указанном списке);

3) предоставляет устную информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо отказывает в предоставлении информации с указанием причины.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме:

1) прием заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме и регистрация заявления;

2) предоставление заявителем оригиналов документов, поданных в электронной форме;

3) рассмотрение заявления и принятие решения;

4) уведомление заявителя о принятом решении.

Заявление в форме электронного документа может быть направлено заявителем по выбору заявителя:

* путем заполнения формы запроса, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал) посредством отправки через личный кабинет;
* путем направления электронного документа в администрацию Горноуральского городского округа на электронную почту prigorod@palladant.ru.

Для подачи заявления в электронном виде с использованием Единого портала заявителю необходимо быть зарегистрированным на Едином портале и выполнить следующие действия:

1) выбрать в разделе «Личный кабинет» последовательно пункты меню «Органы власти», «Органы местного самоуправления», «Пригородный район», «ОМСУ», «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», затем «Получить услугу»;

2) заполнить форму заявления;

3) загрузить предварительно отсканированные в формате PDF копии документов, перечисленных в пункте 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента;

4) подтвердить необходимость получения услуги, выбрав пункт меню «Подать заявление».

При подаче заявления в форме электронного документа к нему прилагаются документы, перечисленные в пункте 2.7 раздела 2 раздела 2 настоящего Административного регламента.

Заявитель вправе представить с заявлением документы, перечисленные в пункте 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента.

К заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя) в виде электронного образа такого документа.

Представление копии документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя заявителя, не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Единого портала.

В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

Заявление, представленное с нарушением изложенного порядка, не рассматривается.

Не позднее пяти рабочих дней со дня представления такого заявления Комитет направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должно быть представлено заявление.

По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме заявителю направляется в «Личный кабинет» уведомление об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо уведомление об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

3.6. Особенности выполнения административных процедур (действий) МФЦ.

Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ при предоставлении муниципальной услуги:

1) информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов;

3) формирование и направление пакета документов заявителя в администрацию Горноуральского городского округа;

4) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

В случае подачи заявления посредством МФЦ, прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента осуществляет специалист МФЦ, в соответствии с правилами регистрации, установленными в МФЦ.

Документы, принятые в МФЦ, не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в администрацию Горноуральского городского округа*.*

Результат предоставления муниципальной услуги выдается специалистом МФЦ после его получения из администрации Горноуральского городского округа. В МФЦ производится только выдача результата, а направление по почтовому адресу не осуществляется.

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

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- на бумажном носителе в Комитет (заявителем представляется копия документа с опечатками и (или) ошибками);

- в электронной форме в отсканированном виде по адресу электронной почты kumizo\_ggo@mail.ru.

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

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

Зарегистрированное заявление передается Председателю, который передает заявление специалисту Комитета в соответствии с распределением должностных обязанностей.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист Комитета в течение 3 рабочих дней:

 - принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, готовит исправленный документ, направляет заявителю способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок, исправленный документ;

 - принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 календарных дней.

Результатом процедуры является:

- исправленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;

- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.5 Административного регламента.

Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются регистрация исправленного документа или письменного отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, брошюруются в дело.

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

4.1. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги осуществляется контроль за исполнением муниципальной услуги (далее – контроль).

Задачами осуществления контроля являются:

- соблюдение настоящего Административного регламента;

- предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;

- выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;

- совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

4.2. Формами осуществления контроля являются текущий контроль и проверки (плановые и внеплановые).

Текущий контроль за надлежащим выполнением специалистами Комитета административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется Председателем.

Текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляемых специалистами МФЦ в рамках Административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

4.3. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Горноуральского городского округа. Состав лиц, осуществляющих плановую проверку, и лиц, в отношении действий которых будет проведена плановая проверка, устанавливается распоряжением администрации Горноуральского городского округа. Распоряжение доводится до сведения Председателя не менее чем за три рабочих дня до проведения плановой проверки. По результатам проведения плановой проверки составляется акт, который подписывается лицами, осуществляющими проверку и лицом, в отношении действий которого проводится проверка, Председателем.

Результаты плановой проверки доводятся не позднее, чем в трехдневный срок со дня оформления акта проверки, до главы Горноуральского городского округа, Председателя и специалиста Комитета, в отношении которого проведена проверка.

4.4. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению граждан.

Основанием для проведения внеплановой проверки является распоряжение администрации Горноуральского городского округа.

Состав лиц, осуществляющих внеплановую проверку, и лиц, в отношении действий (бездействий) которых будет проведена проверка, устанавливаются распоряжением администрации Горноуральского городского округа. Распоряжение доводится до сведения Председателя. По результатам проведения внеплановой проверки составляется акт, который подписывается лицами, осуществляющими проверку и лицом, в отношении действий (бездействий) которого проводится проверка, Председателем.

Результаты внеплановой проверки доводятся не позднее, чем в трехдневный срок со дня оформления акта проверки, до заявителя (по обращению которого проводилась проверка), до главы Горноуральского городского округа, до Председателя и специалиста Комитета, в отношении действий (бездействий) которого проведена проверка.

При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельной административной процедуры.

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

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления обращения в адрес администрации Горноуральского городского округа.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

7) отказ администрации Горноуральского городского округа в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

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.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

5.4. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

5.5. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.6. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации Горноуральского городского округа (<http://www.grgo.ru>);

2) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

3) портала федеральной государственной информационной системы (https://do.gosuslugi.ru/), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

4) электронной почты администрации Горноуральского городского округа (prigorod@palladant.ru).

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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;

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

5.9. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

5.10. Прием и регистрация жалобы, поступившей в администрацию Горноуральского городского округа, производится отделом организационной работы администрации Горноуральского городского округа.

5.11. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие)
и решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Горноуральского городского округа принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, 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 настоящим Административным регламентом, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы администрация Горноуральского городского округа принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе;

6) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Горноуральского городского округа.

5.14 Администрация Горноуральского городского округа отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на администрацию Горноуральского городского округа о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) администрации Горноуральского городского округа, его должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.15. Администрация Горноуральского городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Администрация Горноуральского городского округа сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 5.17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса РФ об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, а также если решение не было принято, то он вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном судебном порядке.

Перечень нормативных правовых актов,

регулирующих предоставление муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Реквизиты и наименование нормативного правового акта | Источник опубликования |
| 1. | Жилищный кодекс Российской Федерации | Первоначальный текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 1, 12.01.2005 |
| 2. | Закон Свердловской области от 22.07.2005 № 97-ОЗ «Об учете малоимущих граждан в качестве нуждающихся в предоставляемых по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда на территории Свердловской области» | Первоначальный текст документа опубликован в издании «Областная газета», № 227-228, 27.07.2005 |
| 3. | Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» | Первоначальный текст документа опубликован в издании «Российская газета», N 95, 05.05.2006 |
| 4. | Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» | Первоначальный текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 165, 29.07.2006 |