**Российская Федерация**

# **Новгородская область**

## АДМИНИСТРАЦИЯ ВАЛДАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

14.04.2015 №616

Валдай

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению**

**информации об очередности по предоставлению жилых**

**помещений муниципального жилищного фонда гражданам,**

**состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых**

**помещениях, предоставляемых по договорам**

**социального найма**

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 года [N 131-ФЗ](consultantplus://offline/ref=C5C7455DC549511EB7B116E559DB65632BEFEB68EF0BAB4AC142E6B590B9TCI) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27 июля 2010 года [N 210-ФЗ](consultantplus://offline/ref=C5C7455DC549511EB7B116E559DB65632BEFE869EC0CAB4AC142E6B5909CC619F9B6F46B78B8322AB8T3I) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Администрация Валдайского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par37#Par37) предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

2. Разместить постановление на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района в сети «Интернет», в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**Глава муниципального района А.А. Тарасов**

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального района

от 14.04.2015 №616

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об

очерёдности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного

фонда гражданам, состоящим на учёте в качестве нуждающихся в жилых

помещениях, предоставляемых по договорам социального найма

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее - муниципальная услуга), являются отношения, возникающие между заявителями и Администрацией Валдайского муниципального района в лице жилищно-коммунального, транспортного, дорожного хозяйства и энергообеспечения Администрации муниципального района (далее - отдел), связанные с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма (далее - административный регламент).

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту жительства на территории Валдайского муниципального и состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях в Администрации Валдайского муниципального района, обратившиеся в отдел с запросом на предоставление муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

1.2.2. От имени заявителя может действовать лицо, являющееся в соответствии с законодательством Российской Федерации его законным представителем, либо полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.31.3.1. Услуга предоставляется отделом жилищно-коммунального, транспортного, дорожного хозяйства, и энергообеспечения Администрации муниципального района (далее отдел).

Место нахождения отдела: Новгородской области, г.Валдай, пр.Комсомольский, 19/21.

Почтовый адрес:175400,Новгородская область, г. Валдай, пр. Комсомольский 19/21.

1.3.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги должностными лицами отдела:

понедельник – пятница: с 8.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходной.

1.3.3. Справочные телефоны отдела:

телефон (факс): (8-816-66) 2-05-81;

1.3.4. Адрес официального сайта Администрации Валдайского муниципального района:www.valdayadm.ru;

Место нахождения государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» отдел МФЦ Валдайского муниципального района (далее МФЦ): Новгородской области, г.Валдай, ул.Гагарина, д12/2.

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами МФЦ:

понедельник – 8.30-14.30;

вторник – 8.30-17.30;

среда – 8.30-17.30;

четверг – 8.30-17.30;

пятница – 8.30-17.30;

суббота – 9.00-15.00;

воскресенье – выходной.

Телефон МФЦ: (8-816-66) 2-18-19

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.valday@gmail.com

1.3.5. Информацию о месте нахождения и графике работы государственных органов, структурных подразделений территориальных органов, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, можно получить на личном приеме у специалистов отдела или в сети «Интернет».

1.3.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно специалистами отдела при личном обращении либо письменном обращении заинтересованного лица;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

посредством размещения в сети «Интернет» и публикации в средствах массовой информации;

посредством размещения сведений на информационных стендах;

специалистами МФЦ.

1.3.7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.3.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

месту нахождения, графику работы, Интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов комитета, принимающего документы на предоставление муниципальной услуги;

перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

времени приема и выдачи документов;

срокам предоставления муниципальной услуги;

процессу выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем отрывном талоне заявления;

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

1.3.9. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.10. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии и инициалов заявителя.

1.3.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста отдела или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.12. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.13. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путем:

публикации информационных материалов в СМИ, в сети «Интернет»;

оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.14. Консультации осуществляются в соответствии с режимом работы отдела.

1.3.15. Консультирование по вопросам предоставления услуги предоставляется специалистами в устной и письменной форме бесплатно.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по предоставлению информации об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Валдайского муниципального района в лице жилищно-коммунального, транспортного, дорожного хозяйства и энергообеспечения Администрации муниципального района (далее - отдел).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление:

справки об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, с указанием времени принятия заявителя на учет и номера очереди;

копии выписки из решения о снятии заявителя с учета в качестве нуждающегося в жилом помещении в случае, если на момент обращения о предоставлении муниципальной услуги заявитель снят с учета в качестве нуждающегося в жилом помещении;

отказ в выдаче справки об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Прием запроса от заявителя в целях предоставления муниципальной услуги - 10 минут на 1 заявителя.

2.4.2. Сверка со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях - 15 минут.

2.4.3. Предоставление запрашиваемой информации - 10 дней.

2.4.4. Днем обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги считается день приема и регистрации заявления.

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

2.5.1. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD88278A933F17B61F2F149235D7L) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, статья 445);

Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B288E943C45E11D7E419C52743CDFL) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, N 1 (часть 1), статья 14);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B298B943743E11D7E419C52743CDFL) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 06.10.2003, N 40, статья 3822);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B298B943548E11D7E419C52743CDFL) от 29 декабря 2004 года N 189-ФЗ "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, N 1 (часть 1), статья 15);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B288C943145E11D7E419C52743CDFL) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, статья 2060);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B298B963140E11D7E419C52743CDFL) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), статья 3451);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B2988953444E11D7E419C5274CFA5606EB3B2D97F30141837D2L) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, статья 4179);

областным [законом](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BCE486C4A2BB58E24D39B3048E94E231EC70F23C6AF3732D9L) от 06.06.2005 N 490-ОЗ "О порядке ведения органом местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и о периоде, предшествующем предоставлению такого жилого помещения гражданину, в течение которого учитываются действия и гражданско-правовые сделки с жилыми помещениями" ("Новгородские ведомости", N 84 - 85, 15.06.2005).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, 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.

2.6.1. Для оказания муниципальной услуги лица, указанные в [пункте 1.2](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par53#Par53) административного регламента, представляют в отдел заявление о предоставлении муниципальной услуги и согласие на обработку персональных данных.

2.6.2. Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги к заявлению прилагаются следующие документы:

документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя);

документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя.

2.6.3. Документы, указанные в [подпунктах 2.6.1](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par167#Par167), [2.6.2](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par168#Par168) административного регламента, могут быть представлены в отдел в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации при личном обращении, направлены почтовым отправлением с объявленной ценностью при его пересылке, электронной почтой в виде электронных документов либо по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети «Интернет», с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (в соответствии с этапами перехода предоставления муниципальных услуг в электронном виде).

2.6.4. Заявление может быть оформлено как заявителем, так и по его просьбе специалистом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

2.6.5. Копии документов заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо специалистом, осуществляющим прием документов, при наличии подлинных документов.

2.6.6. Прилагаемые к заявлению документы должны быть оформлены надлежащим образом и содержать все необходимые для них реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер документа.

2.6.7. Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

2.6.8. Представление заявления и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для назначения муниципальной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, настоящим административным регламентом не установлен.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя.

Отдел не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

обращение за получением муниципальной услуги ненадлежащего лица;

представителем не представлена оформленная в установленном порядке доверенность на осуществление действий;

заявление на предоставление муниципальной услуги и документы содержат недостоверные сведения;

отсутствие документов, указанных в [пункте 2.6](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par159#Par159) административного регламента;

тексты документов написаны неразборчиво;

в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;

документы исполнены карандашом;

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

2.10.3. Граждане имеют право повторно обратиться в отдел за получением муниципальной услуги после устранения предусмотренных [пунктом 2.10.2](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par205#Par205) административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, настоящим административным регламентов не установлен.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными, устанавливаются решением Думы Валдайского муниципального района.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается регламентами работы организаций.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги.

2.15.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.15.2. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги установлен [пунктом 3.2](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par326#Par326) административного регламента.

2.15.3. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается регламентами работы организаций.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг.

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD8B2F8B963643E11D7E419C5274CFA5606EB3B2D97F30141037D3L)" и "Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. [СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03](consultantplus://offline/ref=58D115D67CBC9F2F0F6BD0457A2674BD83268F9E3C4ABC177618905073C0FA7769FABED87F301531D6L)".

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

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

2.16.3. Требования к размещению мест ожидания:

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

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

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы;

вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

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

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги; времени перерыва на обед;

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

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

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

2.16.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг устанавливаются регламентами работы организаций.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной

услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.17.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

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

обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района.

2.17.2. Показатели качества муниципальной услуги:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги.

2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность:

количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в отдел за получением консультации (максимальное время консультирования 10 минут), представление заявителем в отдел заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги, если это предусмотрено нормативными правовыми актами;

если заявителя не удовлетворяет работа специалиста отдела по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к заведующему отделом.

2.17.4. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

в МФЦ осуществляется консультирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, прием документов и выдача результата муниципальной услуги заявителю.

2.17.5. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий: заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронном виде на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района и региональной государственной информационной системы "Портал государственных услуг (функций) Новгородской области" и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

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

2.18.1. Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и документов заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии с Администрацией муниципального района.

2.18.2. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также предоставление бланков (форм) заявлений, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

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

**процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности**

**выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрацию и проверку заявления о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов заявителя;

рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю;

подготовка и выдача результата муниципальной услуги либо письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в приложении к административному регламенту.

3.2. Прием, регистрация и проверка заявления о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в отдел МФЦ с заявлением и представление документов, указанных в [пункте 2.6](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par159#Par159) административного регламента, в том числе направление документов по почте или в форме электронного документа, либо при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

Днем обращения считается дата получения документов отделом. Обязанность подтверждения факта отправки указанных документов лежит на заявителе.

3.2.2. Специалист, ответственный за прием документов:

3.2.2.1.Устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

3.2.2.2.Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, а именно:

наличие документов, указанных в [пункте 2.6](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par159#Par159) административного регламента;

правильность заполнения заявления;

полномочия действовать от имени заявителя (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

3.2.2.3.Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц, содержат дату и основание выдачи, регистрационный номер;

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных исправлений;

документы исполнены не карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.2.3. Специалист отдела при личном обращении заявителя сличает копии представленных документов с их подлинными экземплярами, делает отметку об их соответствии и заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и даты приема документов. Копиями документов, подлежащих такому заверению, следует считать ксерокопии, а также копии документов, написанные заявителем от руки.

3.2.4. При направлении копий документов по почте представляемые документы заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2.5. При обращении в электронной форме заявление и каждый прилагаемый документ подписывается тем видом электронной подписи, который установлен действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.6. Специалист отдела вносит в журнал регистрации запись о приеме заявления и документов:

порядковый номер записи;

дату приема документов;

данные о заявителе (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства).

Специалист отдела, ответственный за прием документов, проставляет в соответствующей графе заявления номер, присвоенный заявлению по журналу регистрации.

3.2.7. В случае обращения заявителя по почте или в электронной форме специалист отдела, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о получении документов указанным заявителем способом не позднее 1-го дня после получения документов.

3.2.8. Время выполнения административной процедуры по приему заявления и документов заявителя не должно превышать 30 минут.

3.2.9. Результат административной процедуры: специалист отдела принимает документы от заявителя либо сообщает о получении документов с использованием средств почтовой, телефонной связи или электронной почты.

3.3. Рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю.

3.3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является зарегистрированное в установленном порядке заявление заявителя.

3.3.2. Специалист отдела обеспечивает оперативное рассмотрение документов заявителя и обеспечивает его исполнение, осуществляя проверку относительно движения очереди нуждающихся в электронном виде и на бумажном носителе.

3.3.3. В случаях соответствия представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом, специалист отдела оформляет справку об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма, и направляет на подпись заведующего отделом.

3.3.4. При наличии оснований, указанных в [пункте 2.10.2](file:///Y:\Пул%20обмена\МАШБЮРО\ЖКХ\регламенту%20о%20предоставлении%20информации%20по%20очередности.doc#Par205#Par205) административного регламента, специалист отдела принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать 20 минут.

3.3.6. Результат административной процедуры: принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Подготовка и выдача результата муниципальной услуги либо письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является окончание сверки граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, со списком.

3.4.2. Специалист отдела после сверки со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в электронном виде и на бумажном носителе, готовит справку об очередности по предоставлению жилых помещений муниципального жилищного фонда гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, с указанием времени принятия заявителя на учет и номера очереди либо копию выписки из решения о снятии заявителя с учета в качестве нуждающегося в жилом помещении в случае, если на момент обращения о предоставлении муниципальной услуги заявитель снят с учета в качестве нуждающегося в жилом помещении.

3.4.3. В случае отказа специалист отдела готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

3.4.4. Не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия решения специалист отдела выдает или направляет по адресу, указанному в заявлении, либо через МФЦ заявителю результат муниципальной услуги.

В случае представления заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр документ, подтверждающий принятие решения, направляется в многофункциональный центр, если иной способ его получения не указан заявителем.

3.4.5. Время выполнения административной процедуры не должно превышать 60 минут.

3.4.6. Результат административной процедуры - выдача результата муниципальной услуги либо письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**4. Формы контроля за исполнением административного**

**регламента**

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги отделом осуществляется заместителем Главы администрации муниципального района, курирующим деятельность отдела.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента осуществляется заведующим отделом, иными должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с должностными обязанностями.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента.

4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных должностных лиц.

4.4. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается заведующим отделом по согласованию с заместителем Главы администрации муниципального района, курирующим деятельность отдела.

4.5. Внеплановые проверки проводятся на основании решения заведующего отделом, в том числе по жалобам, поступившим в Администрацию муниципального района от заинтересованных лиц.

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия по проведению проверки, в состав которой могут быть включены по согласованию специалисты Администрации муниципального района (далее - комиссия по проведению проверки).

4.8. Комиссия по проведению проверки имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные, консультационные, оценочные и иные организации.

4.8.1. Комиссия по проведению проверки прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии по проведению проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8.2. Справка подписывается председателем комиссии по проведению проверки.

4.9. По результатам проверок заведующий отделом дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Специалисты отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.

4.11. Персональная ответственность специалистов отдела предусматривается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.12. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые,

предусмотренные действующим законодательством, формы контроля за деятельностью отдела при предоставлении муниципальной услуги.

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

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

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

5.1.1.Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.1.2.Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.1.3.Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами Валдайского муниципального района, для предоставления муниципальной услуги;

5.1.1.4.Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами Валдайского муниципального района, для предоставления муниципальной услуги;

5.1.1.5.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 Новгородской области, муниципальными правовыми актами Валдайского муниципального района;

5.1.1.6.Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами Валдайского муниципального района;

5.1.1.7.Отказ отдела, должностного лица отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в отдел.

5.2. Жалобы на решения, принятые заведующим отделом при предоставлении муниципальной услуги, подаются в Администрацию Валдайского муниципального района.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта Администрации муниципального района в сети «Интернет», при наличии технической возможности с помощью региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.4.2.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;

5.4.3.Сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) отдела, должностного лица отдела;

5.4.4.Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, должностного лица отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в отдел, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа отдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы отдел принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом 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 Новгородской области, муниципальными правовыми актами Валдайского муниципального района, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. 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.

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

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