Приложение

к постановлению

администрации Ленинского

сельского поселения

от 20.06.2012 г. № 43

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых

помещений на условиях социального найма».

I. Общие положения

* 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 - предоставление информации об очередности предоставления жилого помещения на условиях социального найма» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для ее получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении указанной услуги.
  2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица, зарегистрированные по месту жительства на территории Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района.
  3. Получить информацию о предоставлении муниципальной услуги можно в администрации Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района (далее - Администрация) по адресу:

Волгоградская область, Николаевский муниципальный район, с.Ленинское, ул.Степная, д.3

График приема заявителей:

вторник-четверг с 8-00 до 16-00 часов ;

перерыв с 12-00 до 13-00 часов.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- на личном приеме специалиста администрации или по телефону:8 844 94 5-89-84

- при письменном обращении по почте или электронной почте: Leninsr.adm@mail.ru

Адрес справочно-информационного раздела Администрации: http// [www.nikadm.ru](http://www.nikadm.ru).

Адрес Регионального портала Волгоградской области: http// [www.volganet.ru](http://www.volganet.ru).

Портал государственных и муниципальных услуг: gosuslugi.ru

1.4. При письменном обращении информация направляется заявителю по почте или электронной почте в течение 3 дней со дня поступления обращения.

1.5. На стендах в помещении Администрации размещается следующая обязательная информация:

* режим работы;
* фамилии, имена, отчества и должности специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
* номер телефона;
* адрес сайта и электронной почты Администрации Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района;
* настоящий Административный регламент.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

1.6. При обращении лично или по телефону заявителю предоставляется информация в день обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей  
специалисты Администрации (далее - специалисты) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги  
осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, посредством сети Интернет, почтовой, телефонной связи, электронной почты.  
 Информация о сроке предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю устно при подаче документов и при возобновлении предоставления муниципальной услуги после ее приостановления.  
 Заявители, представившие в Администрацию документы, согласно настоящему Регламенту, в обязательном порядке информируются специалистами:  
 - о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о завершении процедуры предоставления муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на  
получение сведений о выполнении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги посредством телефона, электронной почты или на личном приеме.

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобность и доступность.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Услуга предоставляется – администрацией Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем лично, по почте или электронной почте справки о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда (приложение к Административному регламенту).

2.4. Муниципальная услуга предоставляется постоянно в течение календарного года.

Справка о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда направляется заявителю по почте или электронной почте в течение 3 рабочих дней со дня поступления запроса.

При обращении заявителя к заместителю главы администрации лично справки о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда предоставляется в день обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

* Конституцией Российской Федерации;
* Жилищным кодексом Российской Федерации;
* Законом Волгоградской области № 1125-ОД от 01.12.2005 года «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, представляемых по договорам со­циального найма в Волгоградской области»;
* Уставом Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района.
* настоящим Административным регламентом.

2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться в Администрацию лично, имея при себе документ, удостоверяющий личность, либо направить по почте или электронной почте запрос, составленный в произвольной форме на русском языке. В тексте запроса заявитель должен указать свою фамилию, имя, отчество, адрес регистрации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должна быть направлена информация в виде справки, для предъявления справки в официальные организации, заявитель должен обозначить в запросе способ ее получения - лично или посредством почтовой связи.

2.7. Перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги производится, если текст запроса подготовлен заявителем на иностранном языке или текст запроса в электронном виде не поддается прочтению из-за некорректных кодировок. В этом случае заявителю направляется уведомление о причине приостановления предоставления муниципальной услуги с предложением сформировать запрос в соответствие с требованиями регламента. Уведомление направляется заявителю в срок до 3 рабочих дней со дня получения запроса.

2.7.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если в тексте запроса содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы в чей либо адрес, а также указана не полная информация в запросе, обозначенная в пункте 2.6.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в срок до 3 рабочих дней со дня получения запроса.

2.8. Требование к местам предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются персональными компьютерами с необходимым программным обеспечением, обеспечивающим бесперебойный доступ в сеть Интернет.

2.8.2. Место ожидания для заявителя располагается перед кабинетом специалиста администрации, оборудовано одним письменным столом, двумя стульями и информационным щитом.

2.8.3. Выдача справок и консультирование заявителя осуществляется на рабочем месте должностных лиц, оказывающего муниципальную услугу.

Для Заявителя с торца рабочего стола устанавливается стул.

2.9. Целевые показатели доступности и качества муниципальных услуг

Качество муниципальной Услуги.

Определяется как отношение количества поступивших заявлений об исправлении технических ошибок к общему количеству заявлений о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период.

Доступность муниципальной услуги в электронном виде.

Определяется как отношение количества рассмотренных заявлений о предоставлении муниципальной услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству заявлений рассмотренных за отчетный период.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

а) определяется как отношение количества заявлений о предоставлении муниципальной услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период;

б) определяется как отношение количества заявлений о предоставлении муниципальной услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, и исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов за отчетный период.

Доступность предварительной записи.

Определяется как отношение количества заявлений, принятых от заявителей, обратившихся по предварительной записи, к общему количеству заявлений рассмотренных за отчетный период.

Жалобы граждан (юридических лиц) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших за отчетный период.

Обжалование в судебном порядке действий по предоставлению муниципальной услуги.

а) определяется как отношение количества удовлетворенных судами требований (исков, заявлений) об обжаловании действий Администрации к общему количеству осуществленных действий по предоставлению муниципальной Услуги за отчетный период.

б) определяется как количество удовлетворенных судом требований об обжаловании отказов в осуществлении муниципальной услуги за отчетный период;

в) определяется как количество удовлетворенных судом требований на решения, принятые с нарушением установленных законодательством Российской Федерации сроков предоставления муниципальной за отчетный период.

Удовлетворенность граждан (юридических лиц) качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного мониторинга.

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного мониторинга.

2.10. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется путем использования средств электронной связи.

Формы и виды обращения заявителя:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование документа | Необходимость предоставления, в следующих случаях | При очной форме предоставления услуги | | | При заочной форме предоставления услуги | | | |
| Бумажный вид | | Электронный вид | Бумажный вид | | Бумажно-электронный вид | Электронный вид |
| Вид документа | Кол - во | Вид документа | Вид документа | Кол - во | Вид документа | Вид документа |
|  | заявление о предоставлении документированной информации |  | оригинал | 1 | - | оригинал | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | электронный документ, заверенный ЭП заявителя |
|  | документ, удостоверяющий личность получателя услуги |  | оригинал предъявляется при обращении | - | УЭК\* | копия | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | УЭК |

\*УЭК- универсальная электронная карта гражданина

\*ЭП- электронная подпись

Формы и вид обращения заявителя в отдел по делам молодежи (в случае, если заявителем является лицо, действующее от имени законного представителя на основании доверенности)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование документа | Необходимость предоставления, в следующих случаях | При очной форме предоставления услуги | | | При заочной форме предоставления услуги | | | |
| Бумажный вид | | Электронный вид | Бумажный вид | | Бумажно-электронный вид | Электронный вид |
| Вид документа | Кол - во | Вид документа | Вид документа | Кол - во | Вид документа | Вид документа |
|  | заявление о предоставлении документированной информации |  | оригинал | 1 | - | оригинал | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | электронный документ, заверенный ЭП заявителя |
|  | документ, удостоверяющий личность получателя услуги |  | оригинал предъявляется при обращении | - | УЭК | копия | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | УЭК |
|  | документ, удостоверяющий личность лица, действующего от имени законного представителя на основании доверенности | при подаче документов лицом, действующим от имени законного представителя на основании доверенности | оригинал предъявляется при обращении | - | УЭК | копия | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | УЭК |
|  | документ, подтверждающий право представлять интересы заявителя | при подаче документов лицом, действующим от имени законного представителя на основании доверенности | оригинал предъявляется при обращении | 1 | - | копия | 1 | 1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде  2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде | - |

3. Административные процедуры

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

* предоставление муниципальной услуги при личном приеме;
* прием запросов по почте или электронной почте и их рассмотрение;
* подготовка и предоставление запрашиваемой заявителем информации о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении заявителя.

3.2.1. Должностное лицо, участвующее в предоставлении муниципальной услуги, регистрирует факт обращения заявителя в журнале личного приема.

3.2.2. Муниципальная услуга оказывается Заявителю должностным лицом устно либо, по желанию Заявителя, письменно в виде справки о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда для предъявления в официальные организации. Муниципальная услуга оказывается Заявителю в день обращения.

3.3. Прием запросов по почте или электронной почте и их рассмотрение.

3.3.1. Запрос, направленный по почте, поступает в администрацию Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района и регистрируется специалистом в журнале входящей корреспонденции в день поступления запроса.

3.3.2. Глава Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района в течение рабочего дня рассматривает поступивший запрос, выносит резолюцию и направляет запрос специалисту.

3.3.3. Запрос, направленный по электронной почте, регистрируется специалистом Администрации в журнале входящей корреспонденции в день поступления запроса. Прием электронной почты производится не менее 2 раз в день за исключением субботы и воскресенья.

3.4. Подготовка и предоставление запрашиваемой Заявителем информации.

3.4.1. Информация готовится Заявителю в виде справки о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда.

3.4.2. Подготовленная справка регистрируется в журнале исходящей корреспонденции, подписывается главой поселения и направляется Заявителю по почте или электронной почте не позднее, чем через 3 рабочих дня с момента регистрации запроса. Для предъявления справки в официальные организации, Заявитель должен обозначить в запросе способ ее получения - лично или посредством почтовой связи.

3.5. Ежегодно с 10 января по 31 марта администрация Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района проводит проверку прав граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях на основании документов, представленных гражданами, принятыми на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, и иных сведений, имеющихся у органа, осуществляющего принятие на учет, путем направления запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления, физическим и юридическим лицам, которым могут быть известны сведения, подтверждающие наличие (отсутствие) оснований снятия граждан с учета. Ежегодно не позднее 10 мая администрация Ленинского сельского поселения Николаевского муниципального района обнародует списки учета.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистом администрации поселения осуществляется должностными лицами органов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.          
            4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом администрации поселения положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

            4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой сельского поселения.

            4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей по предоставлению муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации поселения.

            В рамках контроля соблюдения порядка обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.  
            4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

            4.6. Все должностные лица, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги несут персональную ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур, указанных в административном регламенте.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) и решений принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1. Заявители имеют право на обжалование отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур и другие действия или бездействия специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и должностных лиц, в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, возможно только в судебном порядке.

            5.2. В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой лично либо или направить письменное обращение, жалобу по почте (электронной почте) в адрес главы сельского поселения.

            5.3. В случае если по обращению требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой сельского поселения, но не более чем на 5 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления срока.

            5.4. Обращение (жалоба) должна содержать следующую информацию:

            - фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

            - наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;  
            - суть обжалуемого действия (бездействия).

            - сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения.

            - личная подпись заявителя и дата.

            5.5. В обращении дополнительно указываются:

            - причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);  
            - обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

            - требования о признании незаконными действия (бездействия);  
            5.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

            5.7. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.  
            5.8. По результатам рассмотрения жалобы глава сельского поселения принимает решение:

            - об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным действия (бездействия);

            - об отказе в удовлетворении жалобы (с указанием оснований такого отказа).  
            5.9. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

            5.10. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:  
            - отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

            - отсутствия подписи заявителя;

            - если предметом жалобы является решение о предоставлении муниципальной услуги, принятое в судебном порядке.

            - в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  
            - текст жалобы не поддается прочтению;

            - ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан в случае, если разглашаются сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.               
            5.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю не позднее 15 дней.

            5.12. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.  
            Обращения, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных должностных лиц, специалистов, не могут направляться этим должностным лицам, специалистам для рассмотрения и ответа.

            При обнаружении виновности должностного лица, специалиста неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей данные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

            5.13. Заявители вправе обратиться в суд с заявлением на решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение к

Административному регламенту

СПРАВКА

о номере очереди на получение жилья на условиях договора социального найма из муниципального жилищного фонда

Выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающей(ему) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , о том что она (он) состоит (не состоит) на учёте в качестве нуждающегося в жилых помещениях с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на \_\_\_\_\_\_\_ № очереди \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Глава \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

сельского поселения