

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛЬГОВА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 17 сентября 2018 г. № 921**

Об утверждении административного

регламента Администрации города

Льгова по предоставлению муниципальной

услуги «Предоставление информации об

очередности предоставления жилых помещений

на условиях социального найма»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании постановления Администрации города Льгова Курской области от 03.11.2011 г №1181 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», с целью приведения нормативных правовых актов муниципального образования "Город Льгов" в соответствие с федеральным законодательством, Администрация города Льгова Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1. Утвердить административный регламент Администрации города Льгова по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

 2. Постановление от 18.09.2017 № 1123 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» считать утратившим силу.

 3. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию в установленном порядке.

**Глава города В.В. Воробьёв**

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации

города Льгова Курской области

от «17» сентября 2018 г.

№ 921

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации города Льгова Курской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. **Предмет регулирования административного регламента**

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**1.2 Круг заявителей**

Заявителями на предоставление Муниципальной услуги являются граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, либо их уполномоченные представители.

**1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

**1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу,** Администрация города Льгова Курской области (далее - Администрация) располагается по адресу: Курская область, город Льгов, Красная площадь,  д. 13.

График работы Администрации: с понедельника по пятницу включительно: с 8.00 до 17.00.

Перерыв с 12.00 до 13.00.

Прием заявителей: с 8.00 до 17.00.

Выходные дни:  - суббота, воскресенье.

В предпраздничные дни время работы Администрации сокращается на один час.

**1.3.2. Справочные телефоны органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Справочные телефоны:

Администрация: +7(47140)2-30-13.

**1.3.3. Адреса официальных сайтов органа местного самоуправления и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты**

Адрес официального сайта Администрации: www.gorlgov.rursk.ru,

электронная почта: admlgov@yandex.ru.

Адрес портала госуслуг:

федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: http://gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

**1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Курской области»**

Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, проводится путем устного информирования, письменного информирования (в том числе в электронной форме).

Информирование заявителей организуется следующим образом:

индивидуальное информирование (устное, письменное);

публичное информирование (средства массовой информации, сеть «Интернет»).

Информирование заявителей организуется следующим образом:

индивидуальное информирование (устное, письменное);

публичное информирование (средства массовой информации, сеть «Интернет»).

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Администрации при обращении заявителей за информацией лично (в том числе по телефону).

График работы Администрации, график личного приема заявителей размещается в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации и на информационном стенде.

Специалисты принимают все необходимые меры для предоставления заявителю полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением иных компетентных специалистов.

Ответ на устное обращение с согласия заявителя предоставляется в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях в установленный законом срок предоставляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в удобных для него формах и способах повторного консультирования через определенный промежуток времени.

Время индивидуального устного информирования заявителя (в том числе по телефону) не может превышать 10 минут.

Ответ на телефонный звонок содержит информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности принявшего звонок специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому он может получить необходимую информацию.

Во время разговора специалисты четко произносят слова, избегают «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывают разговор, в том числе по причине поступления звонка на другой аппарат.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты соблюдают правила служебной этики.

Письменное, индивидуальное информирование осуществляется в письменной форме за подписью Главы города. Письменный ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы, а также фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона исполнителя и должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ. При необходимости ответ должен содержать ссылки на соответствующие нормы действующего законодательства Российской Федерации.

Письменный ответ по существу поставленных в письменном заявлении вопросов направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в Администрации.

Ответ на заявление, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в таком заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Должностное лицо не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

Публичное информирование об услуге и о порядке ее оказания осуществляется Администрацией путем размещения информации на информационном стенде, а также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе посредством размещения на официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

**На Едином портале можно получить информацию о (об):**

- круге заявителей;

- сроке предоставления муниципальной услуги;

- результате предоставления муниципальной услуги, порядке выдачи результата муниципальной услуги;

- размере государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

- праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающем перечне оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация об услуге предоставляется бесплатно.

**1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальных органа местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в сети «Интернет», а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Курской области»**

На информационных стендах в помещении, предназначенном для предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

извлечения из настоящего Административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

основания приостановления предоставления муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размером не меньше 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

**В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города размещаются следующие информационные материалы:**

полное наименование и полный почтовый адрес Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адрес электронной почты Администрации;

текст настоящего Административного регламента (с соответствующими ссылками на блок-схемы, отображающие алгоритм прохождения административных процедур) с приложениями;

информационные материалы (полная версия), содержащиеся на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

**На Едином портале размещается информация:**

полное наименование, почтовый адрес и график работы Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1 Наименование муниципальной услуги**

Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

**2.2 Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

 2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования город Льгов Курской области. Непосредственно ответственным за предоставление Муниципальной услуги является консультант по жилищно-бытовым вопросам администрации города Льгова (далее-Консультант).

2.2.2. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация города не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные и муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденных нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю письма:

- о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации заявления.

Выдача документов, являющихся результатом предоставления Муниципальной услуги, осуществляется в течение 3 рабочих дней.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Собрание законодательства РФ», от 4 августа 2014 года, № 31, ст. 4398.);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации» от 3 января 2005 года № 1, часть I, ст. 14);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», от 6 октября 2003 года, № 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 29 декабря 2004 года № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», от 3 января 2005 года, № 1, часть 1, ст. 15);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», от 2 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

- Законом Курской области от 20 ноября 2005 года № 70-ЗКО «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» («Курская правда», № 222, от 1 января 2005 года);

- Законом Курской области от 25 февраля 2009 года № 2-ЗКО «О внесении дополнения в закон Курской области «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» («Курская правда», № 35-37, от 4 апреля 2009 года);

- Решением Льговского Городского Совета депутатов от 29 ноября 2013 года № 90 «О норме предоставления и учетной норме площади жилого помещения » (размещено на официальном сайте Администрации города Льгова Курской области в сети «Интернет»);

 - **постановлением Администрации города Льгова Курской области от 03.11.2011 №1181 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;**

 **- постановлением Администрации города Льгова Курской области от 18.03.2013 №465 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Льгова Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации города Льгова Курской области»;**

 **- Решением** Льговского Городского Совета депутатов **от 24.10.2014 №68 «**Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Администрацией города Льгова муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, а также порядка определения размера платы за оказание таких услуг**»;**

 **- Уставом муниципального образования «Город Льгов» Курской области (принят решением Льговского Городского Совета депутатов Курской области от 04.08.2005 № 834, зарегистрирован в Главном управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Центральному федеральному округу 08.12.2005 г., государственный регистрационный № ru.463040002005001**).

### 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронном виде, порядок их предоставления

2.6.1. В целях получения муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление в произвольной письменной форме с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса его постоянного или фактического проживания, контактного телефона;

2) копию документа, подтверждающего полномочия представителя физического лица, в случае обращения представителя физического лица.

2.6.2. В случае подачи заявления лично заявитель (уполномоченный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

**2.8. Указание на запрет требовать от заявителя**

В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 Курской области 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 муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

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

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

 2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

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

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

 Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

**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**

 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг - не более 15 минут.

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

2.15.1. При непосредственном обращении заявителя лично, максимальный срок регистрации заявления – 15 минут.

2.15.2. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленный почтовым отправлением, по электронной почте подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем обращения заявителя.

2.15.3.Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет документы на соответствие п.2.6. настоящего административного регламента;

- при необходимости оказывает помощь заявителю в оформлении заявления;

- при необходимости заверяет копии документов;

- регистрирует заявление с прилагаемыми документами;

 - сообщает заявителю о сроке предоставления муниципальной услуги.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о**

**порядке предоставления таких услуг**

2.16.1. Требования к помещениям Администрации, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположена Администрации, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов.

Вход в здание Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

наименование;

место нахождения;

график работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Администрации.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, и составляет не менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

времени перерыва, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалистов Администрации оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

2.16.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Администрации:

На информационных стендах в местах ожидания и официальном сайте Администрации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты Администрации;

информация о размещении работников Администрации;

перечень услуг, предоставляемых Администрацией, предоставляющей услугу;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к документам;

сроки предоставления муниципальной услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте Администрации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Информационный киоск должен обеспечивать доступ к следующей информации:

полная версия текстов Административных регламентов;

перечень документов, необходимых для получения услуг.

**Обеспечение доступности для инвалидов**

Орган местного самоуправления Курской области, предоставляющий муниципальные услуги, осуществляет меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, которые включают:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание должностными органа местного самоуправления Курской области иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**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**

**Показатели доступности муниципальной услуги:**

транспортная или пешая доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах помещений органов, предоставляющих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронном виде;

предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Показатели качества муниципальной услуги:**

полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

 наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, в целях соблюдения установленных настоящим Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

количество фактов взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие очередей при приеме и выдаче документов заявителям;

отсутствием обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов и уполномоченных должностных лиц;

отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов и уполномоченных должностных лиц к заявителям.

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

2.18.1. Муниципальная услуга в **многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.**

2.18.2. Муниципальная услуга в электронной форме в настоящее время не предоставляется.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ А ТАК ЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

3.1 Исчерпывающий перечень административных процедур

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результатов муниципальной услуги;

3) выдача результата муниципальной услуги.

 Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

**3.2 Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала процедуры является поступлениев Администрацию заявления в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;

3.2.2. При получении заявления Консультант:

1) принимает заявление;

2) проверяет правильность оформления заявления;

В случае неправильного оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги, ответственным исполнителем оказывается помощь заявителю в оформлении заявления.

3) Регистрирует заявление.

3.2.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является:

- прием заявления и его регистрация в журнале входящей корреспонденции;

3.2.4. Критерии принятия решения – наличие права заявителя обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

3.2.5.Максимальный срок выполнения данной административной процедуры 1 рабочий день.

3.2.6.Фиксацией результата является регистрация заявления в журнале входящей корреспонденции.

**3.3 Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результатов муниципальной услуги**

3.2.1.Основанием для начала административной процедуры является получение Консультантом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, зарегистрированного заявления.

3.2.2.По результатам рассмотрения полученных документов Консультант:

1) при наличии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в пункт 2.10 настоящего Административного регламента:

- подготавливает проект письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа;

- согласовывает проект письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги с должностными лицами в соответствии с утвержденной Инструкцией по делопроизводству администрации города Льгова;

- передает согласованный проект письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги для подписания главе администрации города Льгова (лицу, исполняющему его обязанности);

2) при отсутствии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в пункте 2.10 настоящего Административного регламента:

- подготавливает проект письма о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- согласовывает проект письма о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма с должностными лицами в соответствии с утвержденной Инструкцией по делопроизводству администрации города Льгова;

- передает согласованный проект письма о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма для подписания главе администрации города Льгова (лицу, исполняющему его обязанности).

3.2.3. Результатом административной процедуры является оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.2.4.Критерий принятия решения – наличие (отсутствие) права заявителя на получение муниципальной услуги.

3.2.5. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры 12 календарных дней со дня регистрации заявления.

3.2.6. Фиксацией результата административной процедуры является регистрация подписанного письма о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**3.4. Выдача результата муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанное и зарегистрированное:

- письмо о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Процедура выдачи результата предоставления муниципальной услуги состоит в том, что Консультант выдает его заявителю или направляет по почте.

3.4.3. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.4. Критерии принятия решения – наличие результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Максимально допустимый срок исполнения административной процедуры 3 рабочих дня.

3.4.6. Фиксация результата административной процедуры не производится.

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Администрации положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляет:

- Глава города;

- заместитель Главы Администрации города.

 Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается распоряжением главы города.

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

4.2.1. Контрольза полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия)должностных лиц Администрации.

4.2.2. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения Администрацией положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы Администрации на текущий год.

4.2.3. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается Главой города.

 4.2.4. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

 4.2.5. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

**4.3. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Курской области.

 Персональная ответственность должностных лиц Администрации за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах.

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

 Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации вправе направлять в Администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента, а также направлять заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований настоящего Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также иные организации привлекаемые уполномоченным многофункциональным центром к предоставлению муниципальных услуг (далее – привлекаемые организации), или их работников (далее - жалоба)**

 Заявитель имеет право подать жалобу на жалобу на решения и действия (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также привлекаемые организации или их работников.

**5.2. Предмет жалобы**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 29.12.2017) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – комплексный запрос);

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами, которыми на многофункциональный центры возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг (а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении.

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной, 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 Курской области, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальной услуг в полном объеме, в соответствии с муниципальными правовыми актами, которыми на многофункциональный центры возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальной услуг (а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении.

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

7) отказ Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, в соответствии с муниципальными правовыми актами, которыми на многофункциональный центры возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг (а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении.

 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 Курской области, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами, которыми на многофункциональный центры возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг (а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении.

**5.3. Органы местного самоуправления Курской области, многофункциональные центры, либо соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также привлекаемые организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

Жалоба может быть направлена в:

Администрацию;

многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра);

привлекаемые организации.

Жалобы рассматривают:

в Администрации - уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо;

руководитель многофункционального центра;

руководитель учредителя многофункционального центра;

руководитель привлекаемой организации.

 **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо учредителю многофункционального центра, а также в привлекаемые организации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Главы города, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии), либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно Главой города, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций, подаются руководителям этих организаций.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. В случае если жалоба, поданная заявителем в Администрацию, МФЦ, учредителю многофункционального центра, привлекаемую организацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 5.4.1 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация, получивший жалобу направляет ее в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о 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) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в Администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в привлекаемые организации, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемых организаций, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы по данной муниципальную услуге законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

**5.7. Результат рассмотрения жалобы**

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления **муниципальной** услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4. настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](file:///%5C%5CADM-RTKOM%5CObshaja%20papka%5C_%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B5%5C%D0%9E%D0%98%D0%92%20%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20479-%D0%A4%D0%97.doc#Par24#Par24) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования, ответ заявителю направляется посредством федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**5.9. Порядок обжалования решения по жалобе**

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятием по ней решения, заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в порядке, установленном пунктом 5.4 настоящего Административного регламента, а также в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

Заявитель имеет право на получение документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на официальном сайте Администрации, предоставляющей муниципальную услугу осуществляется, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

Приложение № 1

к административному регламенту

 администрации города Льгова по предоставлению

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

**БЛОК-СХЕМА**

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОЧЕРЕДНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА»**

Обращение заявителя с заявлением

Проверка документов

Прием и регистрация документов

Предоставление муниципальной услуги

Выдача результатов муниципальной услуги

Подготовка результатов муниципальной услуги