



АДМИНИСТРАЦИЯ ХОЛМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.11.2020 № 11

г. Холм

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Холмского муниципального района от 07.09.2010 № 598 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг», Администрация Холмского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда».

2. Признать утратившими силу постановления Администрации Холмского муниципального района:

от 21.06.2016 № 361 «Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда»;

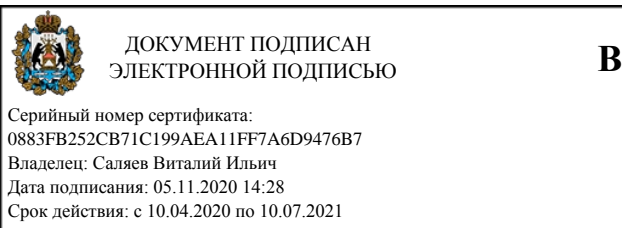
от 26.07.2018 № 469 «О внесении изменений в административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда»;

от 26.09.2019 № 657 «О внесении изменений в административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление гражданам

жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда».

3. Опубликовать постановление в периодическом печатном издании - бюллетене «Вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Холмского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

**Глава  
муниципального района**



**В.И. Сялев**

## УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
района от 05.11.2020 № 11

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГРАЖДАНАМ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ ПО  
ДОГОВОРАМ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ЖИЛИЩНОГО ФОНДА»**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги предоставлению гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда (далее – административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает сроки, состав и последовательность административных процедур (действий) отдела по вопросам жизнеобеспечения и строительства Администрации Холмского муниципального района при предоставлении муниципальной услуги.

Административный регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации Холмского муниципального района (далее – Уполномоченный орган), их должностными лицами, взаимодействия Уполномоченного органа с физическими и юридическими лицами, с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

### **1.2. Круг заявителей**

1.2.1. В качестве заявителей при предоставлении муниципальной услуги могут выступать физические лица, проживающие на территории Холмского муниципального района, состоящими на учете в администрации Холмского муниципального района в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, которые:

не являются нанимателями жилых помещений по договорам социального найма или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения;

являются нанимателями жилых помещений по договорам социального найма или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения и обеспеченные общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее учетной нормы;

проживают в помещении, не отвечающем установленным для жилых помещений требованиям;

являются нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма или собственниками жилых помещений, членами семьи собственника жилого помещения, проживающими в квартире, занятой несколькими семьями, если в составе семьи имеется больной, страдающий тяжелой формой хронического заболевания, при которой совместное проживание с ним в одной квартире невозможно, и не имеющими иного жилого помещения, занимаемого по договору социального найма или принадлежащего на праве собственности. Перечень соответствующих заболеваний установлен Приказом Минздрава России от 29.11.2012 № 987н «Об утверждении перечня тяжелых форм хронических заболеваний, при которых невозможно совместное проживание граждан в одной квартире».

1.2.2. С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) посредством размещения информации, в том числе о месте нахождения, графике (режиме) работы Уполномоченного органа, его структурных подразделений:

Место нахождения отдела по вопросам жизнеобеспечения и строительства Администрации Холмского муниципального района его структурных подразделений (далее – Уполномоченный орган): 175270, Новгородская область, г. Холм, пл. Победы, д. 4.

Почтовый адрес Уполномоченного органа: 175270, Новгородская область, г. Холм, пл. Победы, д. 4.

Телефон/факс: 8 (81654) 59-134.

Адрес электронной почты: [mail@holmadmin.net](mailto:mail@holmadmin.net).

Телефон для информирования по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги 8 (81654) 59-134:

на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») <http://www.holmadmin.net>;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал), федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (далее - региональный портал); региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – региональный реестр);

на информационных стендах в помещениях Уполномоченного органа;  
в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)

Почтовый адрес МФЦ: 175270, Новгородская область, город Холм, улица Октябрьская, д. 51/2.

Телефон/факс МФЦ: 8-8162-60-88-06 доб. 5471, 5472.

Адрес электронной почты МФЦ: mfcholm@mail.ru.

График работы Уполномоченного органа:

Понедельник 8.30 - 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00

Вторник 8.30 - 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00

Среда 8.30 - 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00

Четверг 8.30 - 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00

Пятница 8.30 - 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота выходной

Воскресенье выходной.

2) по номеру телефона для справок должностным лицом Уполномоченного органа, его структурных подразделений;

1.3.2. На информационных стендах Уполномоченного органа, его структурных подразделений, на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», на едином портале, в федеральном реестре, на региональном портале, в региональном реестре размещается информация:

1) место нахождения, почтовый адрес, график работы Уполномоченного органа, его структурных подразделений;

2) номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

3) текст административного регламента, в том числе порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

4) порядок получения консультаций (справок).

1.3.3. На едином портале, региональном портале размещаются:

1.3.3.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

1.3.3.2. Круг заявителей.

1.3.3.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

1.3.3.4. Стоимость предоставления муниципальной услуги и порядок оплаты.

1.3.3.5. Результаты предоставления муниципальной услуги, порядок и способы предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

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

1.3.3.7. Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3.8. Образцы заполнения электронной формы заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Посредством телефонной связи может предоставляться информация:

1) о месте нахождения и графике работы Уполномоченного органа, его структурных подразделений;

2) о порядке предоставления муниципальной услуги;

3) о сроках предоставления муниципальной услуги;

4) об адресах официального сайта Уполномоченного органа.

1.3.5. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

1.3.5.1. Уведомление о приеме и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.5.2. Уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.5.3. Уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Предоставление гражданам жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда.

## **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется:

Отдел по вопросам жизнеобеспечения и строительства Администрации Холмского муниципального района

МФЦ по месту жительства или пребывания заявителя - в части приема и выдачи документов на предоставление муниципальной услуги, направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги (при условии заключения соглашений о взаимодействии с МФЦ).

2.2.2. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

## **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является решения Уполномоченного органа:

о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма муниципального жилищного фонда (далее – о предоставлении жилого помещения);

об отказе в предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма муниципального жилищного фонда (далее – об отказе в предоставлении жилого помещения).

## **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Уполномоченный орган предоставляет муниципальную услугу в срок не более 30 дней со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Результат предоставления муниципальной услуги выдается (направляется) заявителю (представителю заявителя) способом, указанным в заявлении:

в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, не позднее трех рабочих дней со дня истечения срока, указанного в подпункте 2.4.1 настоящего административного регламента;

в форме документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, подписанного Уполномоченным органом, посредством выдачи заявителю (представителю заявителя) лично под расписку либо направления документа не позднее трех рабочих дней со

дня истечения срока, указанного в подпункте 2.4.1 настоящего административного регламента посредством почтового отправления по указанному в заявлении почтовому адресу;

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту представления заявления Уполномоченный орган обеспечивает передачу документа в МФЦ для выдачи заявителю не позднее трех рабочих дней, следующих за днем истечения срока, установленного подпунктом 2.4.1 настоящего административного регламента.

2.4.3. В случае если в заявлении, представленном непосредственно или в электронной форме, отсутствует информация о способе получения документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, указанный документ направляется заявителю посредством почтового отправления по указанному в заявлении почтовому адресу

## **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», региональном реестре, на едином портале и региональном портале.

## **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, порядок их предоставления**

2.6.1. С целью получения муниципальной услуги заявитель подает заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме, указанной в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту, с приложением следующих документов:

1) паспорт гражданина или иной документ, удостоверяющий его личность;

2) документы, подтверждающие право на внеочередное предоставление жилого помещения в соответствии с пунктом 3) части 2 статьи 57 Жилищного кодекса Российской Федерации;

3) согласие на обработку персональных данных членов семьи заявителя по форме, указанной в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.



2.6.2. По своему желанию заявитель может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение при предоставлении 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 и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.7.1. Документы, которые заявитель (представитель заявителя) вправе представить по собственной инициативе:

документы, подтверждающие право на внеочередное предоставление жилого помещения в соответствии с пунктом 1) части 2 статьи 57 Жилищного кодекса Российской Федерации:

решение межведомственной комиссии, создаваемой уполномоченным в соответствии с действующим законодательством органом, о несоответствии помещения требованиям, предъявляемым к жилому помещению, с указанием оснований, по которым помещение признается непригодным для проживания;

решение органа местного самоуправления о признании частного жилого помещения непригодным для проживания граждан;

решение межведомственной комиссии, создаваемой уполномоченным в соответствии с действующим законодательством органом, о признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу (реконструкции) и распоряжение с указанием о дальнейшем использовании помещения, сроках отселения физических и юридических лиц в случае признания многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции или о признании необходимости проведения ремонтно-восстановительных работ.

Указанные в настоящем пункте документы (сведения) не запрашиваются Уполномоченным органом в случае, если они представлены заявителем по собственной инициативе или находятся в распоряжении Уполномоченного органа.

2.7.2. В случае если заявителем самостоятельно не представлены документы, указанные в подпункте 2.7.1 настоящего административного регламента, Уполномоченный орган запрашивает их посредством информационного межведомственного взаимодействия.

2.7.3. Непредставление заявителем документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и

иных органов не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

### **2.8.1. Запрещено 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу,

руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**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 или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2 настоящего административного регламента;

непредставление документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента;

2.10.3. Мотивированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается или направляется заявителю не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня со дня принятия такого решения и может быть обжаловано им в судебном порядке.

2.10.4. Граждане имеют право повторно обратиться в Уполномоченный орган за получением муниципальной услуги после устранения предусмотренных настоящим пунктом оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**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**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины и 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**

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается в

связи с отсутствием таких услуг.

**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 таких услуг**

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления такой услуги не должно превышать 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**

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 1 рабочего дня со дня поступления заявления, в том числе в электронном виде, в структурном подразделении Уполномоченного органа, ответственном за ведение делопроизводства.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются информационными стендами, стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

В местах для заполнения документов должен обеспечиваться доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги.

Места для ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Помещения для непосредственного взаимодействия с заявителями могут быть организованы в виде отдельных кабинетов либо в виде отдельных рабочих мест.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности

муниципального служащего, графика приема заявителей для личного представления документов и консультирования.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам, печатающим и сканирующим устройствам.

Вход в здание Уполномоченного органа должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- адрес официального сайта;
- телефонный номер и адрес электронной почты.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа на такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности;

дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение Уполномоченного органа с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

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

2.17.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

2.17.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями;

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

возможность выбора способа обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, через представителя, почтовым отправлением, через МФЦ, посредством единого портала, регионального портала);

возможность получения информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.17.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.17.4. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более двух взаимодействий с должностными лицами Уполномоченного органа.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

## **2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.18.1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе с использованием единого портала, регионального портала.

2.18.2. Прием документов и выдача результата муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ по принципу экстерриториальности при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между Уполномоченным органом и ГОАУ «МФЦ».

2.18.3. Заявители вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Предоставление муниципальной услуги с использованием единого портала, регионального портала осуществляется в отношении заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации с использованием ЕСИА.

## **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МФЦ**

### **3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)**

- 1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов;
- 2) направление межведомственных запросов (при необходимости);
- 3) рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) оформление и выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

### **3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов:

на бумажном носителе непосредственно в Уполномоченный орган, МФЦ;

на бумажном носителе в Уполномоченный орган посредством почтового отправления;

в форме электронного документа с использованием единого портала, регионального портала.

При личной форме подачи документов в Уполномоченный орган, МФЦ подача заявления и иных документов осуществляется в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При личной форме подачи документов заявитель подает заявление и иные документы, указанные в пунктах 2.6, 2.7 настоящего административного регламента (в случае если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.7 настоящего административного регламента, по собственной инициативе) на бумажном носителе.

При личной форме подачи документов заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть оформлено заявителем в ходе приема в Уполномоченном органе, МФЦ либо оформлено заранее.

По просьбе обратившегося лица заявление может быть оформлено должностным лицом Уполномоченного органа, специалистом МФЦ, ответственными за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в заявление свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

**Должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:**

устанавливает предмет обращения;

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет наличие документа, удостоверяющего личность;

проверяет полномочия заявителя;

проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

в случае установления факта несоответствия представленных документов либо отсутствия необходимых документов для предоставления муниципальной услуги информирует в устной форме заявителя



(представителя заявителя) о выявленных фактах и предлагает принять меры по их устранению;

принимает решение о приеме у заявителя представленных документов и регистрирует заявление и представленные документы под индивидуальным порядковым номером в день их поступления;

выдает заявителю расписку с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающую принятие документов.

**Специалист МФЦ, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:**

устанавливает предмет обращения;

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет наличие документа, удостоверяющего личность;

проверяет полномочия заявителя;

проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

в случае установления факта несоответствия представленных документов либо отсутствия необходимых документов для предоставления муниципальной услуги информирует в устной форме заявителя о выявленных фактах и предлагает принять меры по их устранению;

принимает решение о приеме у заявителя представленных документов, формирует заявление о предоставлении услуги посредством информационной системы МФЦ, регистрирует заявление и пакет документов в информационной системе МФЦ, выдает заявителю (представителю заявителя) расписку о получении документов с информацией о сроках рассмотрения заявления.

Передача в Уполномоченный орган пакета документов, принятых специалистами МФЦ, осуществляется посредством информационной системы МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня приема документов от заявителя в МФЦ.

При необходимости должностное лицо Уполномоченного органа, специалист МФЦ изготавливают копии представленных заявителем документов, выполняют на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяют своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

Документы для предоставления муниципальной услуги могут быть представлены в Уполномоченный орган посредством направления заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов почтовым

отправлением, через единый портал, региональный портал (заочная форма подачи документов):

- в виде оригинала заявления и копий документов на бумажном носителе посредством почтового отправления. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством.

Днем регистрации заявления является день его поступления в Уполномоченный орган;

- в электронном виде посредством заполнения интерактивной формы заявления, подписанного простой электронной подписью, через личный кабинет единого портала, регионального портала, без необходимости дополнительной подачи заявления в иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пунктах 2.6, 2.7 настоящего административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в любой момент по желанию пользователя сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА), и сведений, опубликованных на едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на едином портале, региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пунктах 2.6, 2.7 настоящего административного регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Уполномоченный орган посредством единого портала, регионального портала.

Заявителям предоставляется возможность предварительной записи на представление заявления о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

при личном обращении заявителя в Уполномоченный орган;

по телефону Уполномоченного органа;

через официальный сайт Уполномоченного органа;

При осуществлении записи заявитель сообщает следующие данные:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

номер контактного телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемые дату и время представления заявления и необходимых документов.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

При осуществлении записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 5 минут с назначенного времени приема.

Уполномоченный орган обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронном виде, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

При поступлении документов в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, расписка в получении документов в течение рабочего дня, следующего за днем поступления документов, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному заявителем.

При поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме через единый портал, региональный портал в

Уполномоченный орган, заявлению присваивается статус «отправлено в ведомство». Информирование заявителя осуществляется через личный кабинет указанных порталов.

Идентификация заявителя обеспечивается электронным идентификационным приложением с использованием соответствующего сервиса ЕСИА.

При направлении документов через единый портал, региональный портал днем получения заявления о предоставлении муниципальной услуги является дата присвоения заявлению статуса «отправлено в ведомство».

Если заявитель обратился заочно, должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за прием документов:

- регистрирует заявление под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов;
- проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;
- проверяет представленные документы на предмет комплектности;
- отправляет заявителю уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов.

Уведомление о приеме документов направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов в Уполномоченном органе, должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за прием документов, формирует документы (дело) и передает его должностному лицу Уполномоченного органа, ответственному за принятие решения.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за прием документов, формирует документы (дело) и передает его специалисту МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие, который в свою очередь в сроки, установленные соглашением о взаимодействии, передает документы в Уполномоченный орган.

3.2.2. Критерием принятия решения о приеме документов является наличие заявления и прилагаемых документов.

3.2.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4. Результатом административной процедуры является регистрация в Уполномоченном органе заявления и документов, представленных заявителем, их передача должностному лицу Уполномоченного органа,

ответственному за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в системе электронного документооборота Уполномоченного органа.

Результат административной процедуры в отношении заявления, поступившего в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала, подтверждается присвоением статуса заявке «принято в работу ведомством». Действие изменения статуса заявления, поступившего в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала, производит должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.5. Результат административной процедуры – прием и регистрация заявления и документов от заявителя.

3.2.6. Время выполнения административной процедуры не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

### **3.3. Направление межведомственных запросов**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является непредставление заявителем документов, указанных в пункте 2.7 настоящего административного регламента.

3.3.2. Должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не позднее дня, следующего за днем поступления заявления, формирует и направляет межведомственные запросы в соответствующий орган (организацию), в распоряжении которого находятся необходимые сведения.

3.3.3. Критерием принятия решения о направлении межведомственного запроса является отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в 2.7. настоящего административного регламента.

3.3.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления в Уполномоченный орган заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является получение документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация полученных ответов на межведомственные запросы.

**3.4. Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или получение последнего ответа на направленный в соответствии с пунктом 3.3 настоящего административного регламента межведомственный запрос.

3.4.2. В случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.10.2 настоящего административного регламента, после проверки заявления и прилагаемых к нему документов должностное лицо Уполномоченного органа готовит проект решения о предоставлении жилого помещения и согласовывает его в установленном порядке.

3.4.3. В случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.10.2 настоящего административного регламента, после проверки заявления и прилагаемых к нему документов должностное лицо Уполномоченного органа готовит проект решения об отказе в предоставлении жилого помещения и согласовывает его в установленном порядке.

3.4.4. После согласования проекта решения о предоставлении жилого помещения либо об отказе в предоставлении жилого помещения, решение подписывается руководителем Уполномоченного органа и регистрируется в системе электронного документооборота Уполномоченного органа.

3.4.5. Критерием принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10.2 настоящего административного регламента.

3.4.6. Результат административной процедуры – подписанное руководителем Уполномоченного органа решение о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.7. Максимальный срок исполнения административной процедуры не может превышать 30 дней со дня получения Уполномоченным органом заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

### **3.5. Оформление результата предоставления муниципальной услуги и выдача (направление) его заявителю**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее – результат предоставления муниципальной услуги).

3.5.2. Должностное лицо Уполномоченного органа вручает (направляет) заявителю результат предоставления муниципальной услуги в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о переводе или об отказе в переводе.

3.5.3. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги или направлении результата муниципальной услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.4. Результатом выполнения административной процедуры является направление (вручение) заявителю решения о предоставлении жилого помещения или об отказе в предоставлении жилого помещения способом, указанном в заявлении.

Результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, подтверждается присвоением статуса заявке «исполнено». Действие изменения статуса заявления, поступившего в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала, производит должностное лицо Уполномоченного органа.

В случае принятия решения об отказе предоставления муниципальной услуги по заявлению, поступившему в Уполномоченный орган в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала, заявке присваивается статус «отказано».

Действие изменения статуса заявления, поступившего в электронной форме с использованием единого портала, регионального портала, производит должностное лицо Уполномоченного органа.

3.5.5. Максимальное время, затраченное на административное действие, не должно превышать 3 (трех) рабочих дней.

### **3.6. Порядок выполнения административных процедур МФЦ**

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом с учетом особенностей, определенных соглашением о взаимодействии между Уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, и МФЦ.

МФЦ не осуществляет:

формирование и направление межведомственного запроса в органы, предоставляющие услуги, в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги.

Предварительная запись на прием в МФЦ для подачи заявления осуществляется посредством самозаписи на официальном сайте ГОАУ «МФЦ» (<https://mfc53.nov.ru/>), по телефону call-центра:88002501053, а также при личном обращении в структурное подразделение ГОАУ «МФЦ».

### **3.7. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

В случае выявления заявителем в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, опечаток и (или) ошибок заявитель представляет (направляет) на имя руководителя Уполномоченного органа заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок посредством личного обращения или почтовым отправлением.

К заявлению прилагается оригинал документа, в котором допущена опечатка и (или) ошибка. Также заявитель вправе приобщить документы, обосновывающие доводы, изложенные в заявлении.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления либо на следующий рабочий день в случае поступления заявления по окончании рабочего времени. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

Должностное лицо Уполномоченного органа проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах должностное лицо Уполномоченного органа подготавливает документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, с учетом исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, должностное лицо Уполномоченного органа подготавливает уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок за подписью уполномоченного на подписание такого документа должностного лица в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

Выдача (направление) результата рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии со способом, указанным в заявлении.



#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой административной процедуре в соответствии с настоящим административным регламентом, а также путем проведения руководителем Уполномоченного органа или лицом, его замещающим, проверок исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента.

**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. Контроль, за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, положений настоящего административного регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год на основании планов.

Внеплановые проверки проводятся по поручению руководителя Уполномоченного органа или лица, его замещающего, по конкретному обращению заинтересованных лиц.

Проверки полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги проводятся на основании приказа Уполномоченного органа. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Уполномоченного органа. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся должностные лица Уполномоченного органа.

**4.3. Ответственность должностных лиц Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия**

**(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

Должностное лицо несет персональную ответственность за:

- соблюдение установленного порядка приема документов;
- принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке представленных документов;
- соблюдение сроков рассмотрения документов, соблюдение порядка выдачи документов;
- учет выданных документов;
- своевременное формирование, ведение и надлежащее хранение документов.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей и иных нарушений к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Граждане, их объединения и организации имеют право на любые, предусмотренные действующим законодательством, формы контроля, за деятельностью Уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги.

**4.5. Порядок привлечения к ответственности работников МФЦ, предоставляющих муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) им в ходе предоставления государственной услуги**

4.5.1. МФЦ, работники МФЦ несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

за полноту передаваемых в Уполномоченный орган запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие представленным заявителем в МФЦ сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

за своевременную передачу в Уполномоченный орган запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ Уполномоченным органом;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен Федеральным законом.

4.5.2. Работники МФЦ при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций МФЦ, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МФЦ, РАБОТНИКОВ МФЦ**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)**

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами Уполномоченного органа (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении муниципальной услуги) либо работником МФЦ, имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

### **5.2. Предмет жалобы**

Предметом жалобы являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации заявления и прилагаемых документов о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами, у заявителя;

отказа 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 Новгородской области, муниципальными правовыми актами;

затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами;

отказа Уполномоченного органа, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановления 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 Новгородской области, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### **5.3. Органы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органов местного самоуправления подается руководителю органов местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа местного самоуправления подается Главе Холмского муниципального района

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю этого МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя МФЦ.

#### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в Уполномоченный орган.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Уполномоченного органа;

Единого портала;

Регионального портала;

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его должностных лиц и работников): <https://do.gosuslugi.ru>;

официального сайта МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть принята при личном приеме заявителя в МФЦ, а также направлена:

по почте;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

через Единый портал и Региональный портал.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Уполномоченным органом в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

Жалоба должна содержать:

наименование Уполномоченного органа, фамилию, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, его должностного лица, МФЦ, его руководителя и (или) работника;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Уполномоченного органа, работника МФЦ, а также членов их семьи, Уполномоченный орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, государственному гражданскому служащему, муниципальному служащему в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если ответ на жалобу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ на жалобу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Уполномоченного органа вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Уполномоченный орган или тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

#### **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, МФЦ, орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя МФЦ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения

установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

### **5.6. Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, 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 области, муниципальными правовыми актами муниципального образования, а также в иных формах;

об отказе в удовлетворении жалобы.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

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



Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

признания доводов заявителя необоснованными.

#### **5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

#### **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае если для подачи жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в Уполномоченном органе, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в

указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала и регионального портала**

Уполномоченный орган обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в помещениях Уполномоченного органа, МФЦ, едином портале, региональном портале, официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет»;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

#### **5.11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Уполномоченного органа, а также его должностных лиц**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) Уполномоченного органа, его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на едином портале и региональном портале.

Приложение № 1  
к административному регламенту

Главе Холмского муниципального  
района

от \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года рождения  
зарегистрированного(ой) по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Состою(им) на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых на условиях договора социального найма с \_\_\_\_\_ года.

Прошу предоставить мне жилое помещение по договору социального найма, расположенное по адресу: \_\_\_\_\_  
общей площадью \_\_\_\_\_ кв.м.

Приложение: 1.

2.

3.

4.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к административному регламенту

Главе Холмского  
муниципального района

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_\_ г.р.  
паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выданный « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
зарегистрированного(ой) по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие Администрации Холмского муниципального района, расположенной по адресу: Новгородская обл., г. Холм, пл. Победы, д.2, в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных в целях предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилого помещения по договору социального найма муниципального жилищного фонда», а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» со сведениями, представленными мной в Администрацию Холмского муниципального района.

Настоящее согласие дается на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Примечание: согласие на обработку персональных данных несовершеннолетних лиц подписывают их законные представители