

**администрация МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

### постановление

от 30/07/2014 № 1830

О внесении изменений в постановление администрации

Сосновоборского городского округа от 20.10.2010 № 2201

«Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об очередности

предоставления жилых помещений на условиях

социального найма»»

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Ленинградской области от 05.03.2011 № 42 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) в Ленинградской области, внесении изменений в постановление Правительства Ленинградской области от 12.11.2004 № 260 и признании утратившими силу постановлений Правительства Ленинградской области от 25.08.2008 № 249, от 04.12.2008 № 381 и пункта 5 постановления Правительства Ленинградской области от 11.12.2009 № 367», постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.12.2009 №1968 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (с изменениями от 17.10.2011 № 1838),распоряжением администрации Сосновоборского городского округа от 14.07.2011 № 180-р «Об утверждении реестра первоочередных муниципальных услуг, переводимых на предоставление в электронном виде», администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести изменения в постановление администрации Сосновоборского городского округа от 20.10.2010 № 2201 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»»:

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» изложить в новой редакции (Приложение).

2. Пресс-центру администрации (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

3. Общему отделу администрации (Тарасова М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Воробьева В.С.

Глава администрации

Сосновоборского городского округа В.И.Голиков

Исп. Тельнова О.Ю.

2-06-94; СЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

Сосновоборского городского округа

от 30/07/2014 № 1830

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**1.1. Наименование муниципальной услуги.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" (далее административный регламент и муниципальная услуга соответственно), разработан в целях применения положений Жилищного Кодекса Российской Федерации администрацией муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области (далее – администрация) определения порядка, сроков и последовательности действий администрации по предоставлению сведений гражданам об очередности предоставления жилых помещений по договору социального найма.

**1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»осуществляется администрацией муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области.

**1.3. Информация о местах нахождения и графике работы органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу.**

1.3.1. Место нахождение жилищного отдела, осуществляющего муниципальную услугу в муниципальном образовании Сосновоборский городской округ: администрация муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области – 188540, Ленинградская область, г.Сосновый Бор, ул.Ленинградская, д.46, кабинет 340, 342.

1.3.2. Рабочее время администрации: с 8-48 часов до 18-00 часов с понедельника по четверг и с 8-48 до 17-00 часов в пятницу, с перерывом с 13-00 часов до 14-00 часов. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, ведется должностным лицом – специалистом жилищного отдела по вторникам и четвергам с 10-00 до 12-00 и с 14-00 до 17-00.

1.3.3. Часы работы государственных служащих и должностных лиц иных организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, устанавливаются согласно служебному распорядку соответствующей организации.

**1.4. Справочные телефоны и адреса электронной почты органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу.**

1.4.1.Телефон жилищного отдела администрации: (81369) 2-60-52; (81369) 2-06-94.

1.4.2. Электронная почта жилищного отдела: invet@meria.sbor.ru.

1.4.3. Электронная почта администрации:admsb@meria.sbor.ru.

**1.5.Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области, а также адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет.**

1.5.1.Адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет: http: //[www.sbor.ru](http://www.sbor.ru).

1.5.2. Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области: <http://gu.lenobl.ru>.

**1.6. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.**

1.6.1. Основными требованиями к порядку информирования граждан об исполнении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

1.6.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и размещается на портале: http: //[www.sbor.ru](http://www.sbor.ru)

1.6.3. Информирование об исполнении муниципальной услуги осуществляется в устной, письменной или электронной форме.

1.6.4. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут.

1.6.5. В случае если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

1.6.6. Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений.

1.6.7. Консультирование при обращении заявителей в электронном виде осуществляется по электронной почте.

1.6.8. Для получения услуги физические лица представляют в жилищный отдел администрации заявление установленного образца и документ, удостоверяющий личность; суд, прокуратура – запрос; адвокатура – запрос и доверенность физического лица.

**1.7. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде.**

1.7.1. В электронном виде заявителю может быть предоставлена следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.7.2. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги может быть направлен в электронном виде следующими способами:

- в электронную приемную <http://sbor.ru/uslugi/?menu=400>;

- на электронную почту администрации: admsb@meria.sbor.ru;

- на электронную почту жилищного отдела invet@meria.sbor.ru;

- через портал государственных и муниципальных услуг Ленинградской области: <http://gu.lenobl.ru>.

1.7.3. Заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

**1.8. Порядок, форма и место размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также в сети Интернет.**

1.8.1. На информационном стенде жилищного отдела администрации размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- график работы жилищного отдела администрации;

- номера телефонов жилищного отдела администрации;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;

- адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;

1.8.2. На официальном сайте Сосновоборского городского округа в сети Интернет размещаются следующие материалы:

- перечень нормативных правовых актов по предоставлению муниципальных услуг;

- текст административного регламента с приложениями.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

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

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»осуществляется администрацией муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является информирование граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, о номере очереди, а в случае направления гражданином запроса - предоставление справки о дате принятия гражданина на учет и номере очереди, либо об отсутствии гражданина в очереди.

**2.4.Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 календарных дней со дня поступления письменного обращения или обращения, полученного в электронном виде, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188 - ФЗ;

- Федеральным законом "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации" от 29.12.2004 № 189-ФЗ;

- Федеральным законом Российской Федерации «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ;

- Федеральным законом Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» от 17.12.2009 № 1993-р;

- Областным законом Ленинградской области от 26.10.2005 №89-оз «О порядке ведения органами местного самоуправления Ленинградской области учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» (с изменениями на 03.06.2009);

- Постановлением Правительства Ленинградской области от 25.01.2006 №4 «Об утверждении Перечня и форм документов по осуществлению учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, в Ленинградской области» (с изменениями на 12.04.2007);

- Уставом муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области;

- Распоряжением администрации муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области «Об утверждении реестра первоочередных муниципальных услуг, переводимых на предоставление в электронном виде»от 14.07.2011 № 180-р;

- Положением о жилищном отделе администрации муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области, утвержденного главой администрации 01.04.2010;

- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03"от 03.06 2003 № 118.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленный на бумажном носителе в печатном или рукописном виде и содержащий четкое изложение.

2.6.2. Для получения услуги физические лица представляют в жилищный отдел администрации заявление произвольной формы и документ, удостоверяющий личность; суд, прокуратура – запрос; адвокатура – запрос и доверенность физического лица.

2.6.3. Заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ.

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

2.7.1. В принятии документов заявителю может быть отказано, в случае если при обращении от имени заявителя доверенного лица не представлены документы:

* не соблюдены требования, предъявляемые к содержанию запроса;
* заявитель не состоит на учете граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений;
* заявитель не является членом семьи гражданина, состоящего на учете нуждающихся в предоставлении жилых помещений;

2.7.2. При обращении от имени заявителя доверенного лица не представлены документы:

* доверенным лицом:

1) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

2) нотариально удостоверенную доверенность от имени получателя государственной услуги на совершение данных действий.

* законным представителем (опекун, попечитель):

1)паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

2)документ, подтверждающий право законного представителя выступать от имени получателя государственной услуги.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.8.1.В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае, если:

- запрос не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма);

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более двадцати минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного дня.

**2.12. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги.**

2.12.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.12.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего должностного лица.

2.12.3. Помещение для ожидания личного приема должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.12.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- график работы жилищного отдела администрации;

- номера телефонов жилищного отдела администрации;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;

- адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.**

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информация о предоставлении муниципальной услуги публикуется на официальном сайте Сосновоборского городского округа;

- наличие информации о графике работы специалистов по предоставлению муниципальной услуги на официальном сайте Сосновоборского городского округа, в местах оказания муниципальной услуги на информационных стендах;

- время оказания услуги – не более 14 дней;

- услуга оказывается бесплатно.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.**

**3.1. Состав и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.**

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение №1):

* прием и регистрация заявления и представленных документов;
* рассмотрение письменных обращений и запросов;
* сверка со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий;
* предоставление запрашиваемой информации.

**3.2. Прием и регистрация заявления и представленных документов.**

3.2.1. Основанием для начала процедуры приема заявления является поступление специалисту жилищного отдела администрации заявления о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

3.2.2. Заявление принимается в течение двадцати минут.

**3.3. Рассмотрение заявлений и представленных документов.**

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**3.4.Сверка со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий.**

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги, сверяет запрашиваемую информацию со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий.

**3.5. Предоставление запрашиваемой информации.**

В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист, готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо) с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный предоставлять информацию, предоставляет информацию.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанные документы для регистрации и направления почтовым отправлением или на электронный адрес заявителю в установленном порядке.

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

**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 решений ответственными лицами.**

4.1.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется руководителем Исполнителя муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами и (или) должностными инструкциями специалистов Исполнителя муниципальной услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами данного административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Исполнителя муниципальной услуги.

**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. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя, также содержащую жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

**4.3. Ответственность муниципальных служащих иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

4.3.1. Персональная ответственность специалистов Исполнителя муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.2. Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за:

* не соблюдение сроков, достоверности и порядка оформления отказа от права преимущественной покупки доли в праве общей долевой собственности на жилое помещение;
* не соблюдение ограничения персональных данных заявителя.

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

4.4.1. Граждане и их объединения, организации имеют право осуществлять контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами администрации Сосновоборского городского округа положений административного регламента предоставления муниципальной услуги.

4.4.2. О своем намерении осуществлять контроль гражданин и объединения граждан, организации обязаны уведомить администрацию Сосновоборского городского округа оказывающую муниципальную услугу.

4.4.3. Объединения граждан должны быть представлены уполномоченным лицом по решению общего собрания либо лицом, имеющим полномочия на представление интересов от организации. Гражданин может представлять свои интересы самостоятельно либо лицом по нотариальной доверенности.

4.4.4. Администрация Сосновоборского городского округа осуществляющая муниципальную услугу после получения уведомления письменно сообщает о дате проведения контроля.

4.4.5. Контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента муниципальной услуги со стороны граждан и их объединений, организаций осуществляется в не приемный для посетителей день.

Проверка производится в присутствии начальника отдела, в котором работает ответственный специалист, а также заместителя главы администрации, непосредственно курирующего деятельность отдела.

4.4.6. Результата контроля оформляются в виде акта, который направляется адрес администрации Сосновоборского городского округа.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.**

**5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

**5.1.1.** Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

**5.1.2.** Заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в электронном виде.

**5.1.3.** При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в электронном виде срок рассмотрения жалоб не должен превышать 15 дней с момента ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, 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.

**5.1.4.** Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**5.1.5**. Заявитель в своем обращении, направленном в электронном виде по следующим адресам:

- в электронную приемную <http://sbor.ru/uslugi/?menu=400>;

- на электронную почту администрации: admsb@meria.sbor.ru;

- на электронную почту жилищного отдела: invet@meria.sbor.ruв обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.1.6.** По результатам рассмотрения жалобы руководителем Исполнителя принимается решение об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя.

**5.1.7.** Письменный ответ или ответ в электронном виде, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

**5.1.8**. При получении жалобы в письменной форме или в электронном виде, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Исполнителя вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В случае если в письменном обращении или обращении в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и (для письменного обращения) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения или обращения в электронном виде, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении или в обращении в электронном виде, содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы или ответы в электронном виде, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**5.1.9**. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Исполнителя, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, на портале и по электронному адресу, указанным в пункте1.4., 1.5. административного регламента.

**5.2. Судебное обжалование.**

5.2.1. Заявитель вправе обжаловать решение, действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в административном или судебном порядке.

Исп. Тельнова О.Ю.

т. 2-06-94; СЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту

Блок-схема предоставления информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

прием и регистрация заявления и представленных документов

рассмотрение письменных обращений и запросов

сверка со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий

предоставление запрашиваемой информации

Исп. Тельнова О.Ю.

т. 2-06-94; СЕ