Утвержден

Постановлением Главы Сергиево-Посадского муниципального района

Московской области

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»**

**Список разделов**

[Термины и определения 5](#Термины)

[Раздел I. Общие положения 5](#Раздел2)

[1. Предмет регулирования Регламента 5](#Пункт1)

[2. Лица, имеющие право на получение Услуги 5](#Пункт2)

[3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги 5](#Пункт3)

[Раздел II. Стандарт предоставления Услуги 6](#Раздел2)

[4. Наименование Услуги 6](#Пункт4)

[5. Правовые основания предоставления Услуги 6](#Пункт5)

[6. Органы и организации, участвующие в оказании Услуги 6](#Пункт6)

[7. Результат предоставления Услуги 6](#Пункт7)

[8. Срок предоставления Услуги 6](#Пункт8)

[9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги 6](#пункт9)

[10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении Органов власти](#Пункт10) 7

11. [Стоимость предоставления Услуги для Заявителя](#Пункт11) 7

[12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги 7](#Пункт12)

[13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги 7](#Пункт13)

[14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги 7](#Пункт14)

[15. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения](#Пункт15)[Услуги 7](#Пункт15)

16. [Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги](#Пункт16) 9

[17. Срок регистрации заявления 9](#Пункт17)

[18. Максимальный срок ожидания в очереди 9](#Пункт18)

[19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга 9](#Пункт19)

[20. Показатели доступности и качества Услуги 9](#Пункт20)

[21. Требования организации предоставления Услуги в электронной форме 9](#Пункт21)

[22. Требования организации предоставления Услуги в МФЦ 10](#Пункт22)

[Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения 11](#Раздел3)

[23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги 11](#Пункт23)

[Раздел IV. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента 11](#Раздел4)

[24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги 11](#Пункт24)

[25. Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля полноты и качества предоставления Услуги и Контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги 12](#Пункт25)

[26. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации и МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги 12](#Пункт26)

[27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций 13](#Пункт27)

[Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги 14](#Раздел5)

[28. Право заявителя подать жалобу на решение Администрации и (или) действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги 14](#Пункт28)

[Раздел VI. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги 16](#Раздел6)

[29. Право заявителя подать жалобу на решение Администрации и (или) действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги 16](#Пункт29)

[Приложение № 1. Термины и определения 20](#Приложение1)

[Приложение № 2. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги 21](#Приложение2)

[Приложение № 3. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги 22](#Приложение3)

[Приложение № 4. Требования к документам, необходимым для оказания
Услуги 24](#Приложение4)

[Приложение № 5. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Администрации и организаций, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления
Услуги 26](#Приложение5)

[Приложение № 6. Требования к документам, необходимым для оказания
Услуги](#Приложение6) 37

[Приложение № 7. Показатели доступности и качества Услуги 38](#Приложение7)

[Приложение № 8. Требования к обеспечению доступности Услуги для инвалидов 39](#Приложение8)

[Приложение № 9. Блок-схема предоставления Услуги 41](#Приложение9)

[Приложение № 10. Форма заявления по выдаче справки об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма 42](#Приложение10)

[Приложение № 11. Форма решения об отказе в предоставлении справки об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма 44](#Приложение11)

П[риложение № 12. Перечень и содержание административных действий, составляющих административные процедуры 45](#Приложение12)

**Термины и определения**

Термины и определения, используемые в настоящем административном регламенте (далее – Регламент), указаны в [Приложении № 1](#Приложение1).

**Раздел I. Общие положения**

1. **Предмет регулирования Регламента**
	1. Регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Услуги), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению Услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления Московской области – администрации Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (далее - Администрация), должностных лиц Администрации и управления земельно-имущественных отношений Администрации (далее – Подразделение).
	2. Регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления Услуги при осуществлении полномочий Администрацией.
2. **Лица, имеющие право на получение Услуги**
	1. Лицами, имеющими право на получение Услуги, могут выступать граждане, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории сельских поселений Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (далее - Заявитель).
	2. Интересы лиц, указанных в пункте 2.1 настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные в установленном порядке.
3. **Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги**
	1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги приведены в [Приложении № 2](#Приложение2) к Регламенту.

**Раздел II. Стандарт предоставления Услуги**

1. **Наименование Услуги**
	1. Муниципальная услуга - «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».
2. **Правовые основания предоставления Услуги**
	1. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги, приведен в [Приложении № 3](#Приложение3) к Регламенту.
3. **Органы и организации, участвующие в оказании Услуги**
	1. Органом, ответственным за предоставление Услуги является Администрация. Непосредственно отвечает за оказание услуги – Подразделение.
	2. Подразделение организует предоставление Услуги, в том числе на базе МФЦ.
	3. Подразделение в целях предоставления Услуги взаимодействует с МФЦ.
4. **Результат предоставления Услуги**

7.1. Результатом предоставления Услуги является:

1) справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма ;

2) решение об отказе в предоставлении справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме согласно [Приложению № 11](#Приложение11) к Регламенту.

1. **Срок предоставления Услуги**
	1. Срок предоставления Услуги не превышает 10 рабочих дней с даты регистрации Заявления в Администрации.
	2. Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.
	3. Максимальный срок предоставления Услуги не может превышать
	10 календарных дней с даты регистрации Заявления в Администрации.
2. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги**
	1. Документы, предоставляемые Заявителем:
		1. Для всех случаев и категорий граждан:

1) Заявление по форме [Приложения № 10](#Приложение10) к Регламенту;

1. копия документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);
2. копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя Заявителя, если с Заявлением обращается представитель заявителя;
	1. Требования к документам приведены в [Приложении № 4](#Приложение4) Регламента.
	2. Копии документов, предоставляются с подлинниками для сверки.
	3. Подразделение, МФЦ не вправе требовать от Заявителя предоставления информации и осуществления действий, не предусмотренных Регламентом.
3. **Стоимость предоставления Услуги для Заявителя**
	1. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.
4. **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги**
	1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:
		1. отсутствие права у заявителя на получение Услуги;
		2. представленные документы по форме или содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства;
		3. представление заявителем недостоверной или неполной информации:
	2. Заявитель вправе отказаться от получения Услуги на основании личного письменного заявления, написанного в свободной форме. Письменный отказ не препятствует повторному обращению за предоставлением Услуги.
5. **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги**
	1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, отсутствуют.
6. **Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги**
	1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.
7. **Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для полученияУслуги**
	1. Личное обращение заявителя (или представителя Заявителя) в Администрацию.
		1. Для получения Услуги заявитель подает в Администрацию Заявление с собственноручной подписью и документы, указанные в пункте 9 настоящего Регламента. В заявлении необходимо указать способ получения результата оказания Услуги (в Администрации, в МФЦ, почтовым отправлением, по электронной почте, посредством РПГУ).
		2. Личный прием Заявителей (их представителей) осуществляется в часы приема Администрации, Подразделения, указанные в [Приложении № 5](#Приложение5).
		3. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием в Подразделение заранее по контактным телефонам, указанным в
		[Приложении № 5](#Приложение5) Регламента, или посредством РПГУ.
		4. При получении документов сотрудник Администрации, Подразделения выдает заявителю или его представителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.
	2. Личное обращение Заявителя (или представителя Заявителя) в МФЦ
		1. Для получения Услуги Заявитель предоставляет необходимые документы, за исключением заявления. Заявление заполняется и распечатывается оператором МФЦ, подписывается Заявителем в МФЦ. В заявлении указывается способ получения результата оказания Услуги (в Администрации, в МФЦ, почтовым отправлением, по электронной почте, посредством РПГУ).
		2. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием в МФЦ заранее по электронной записи или посредством РПГУ.
		3. Сотрудник МФЦ выдает заявителю или его представителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.
		4. Заявление и прилагаемые к нему документы с копией расписки направляются из МФЦ в Администрацию, Подразделение не позднее 1 рабочего дня со дня их получения от Заявителя.
	3. Обращение за оказанием Услуги по почте
		1. Для получения Услуги Заявитель направляет по адресу Администрации, указанному в Приложении № 5 Регламента, заказное письмо с описью, содержащее заявление, подписанное лично Заявителем или представителем Заявителя, и нотариально заверенные копии необходимых документов указанные в [пункте 9](#пункт9) Регламента.
		2. Срок начала предоставления Услуги исчисляется с момента получения направленных по почте документов Администрацией.
		3. Расписка в получении таких заявления и документов направляется уполномоченным органом по указанному в заявлении почтовому адресу в течение рабочего дня, следующего за днем получения уполномоченным органом документов.
		4. В случае подачи копий документов, не заверенных нотариально, Заявитель предоставляет оригиналы документов в Администрацию при получении результата предоставления Услуги. Результат может быть получен одним из выбранных в Заявлении способов после сверки предоставленных по почте документов с оригиналами.
	4. Обращение Заявителя посредством РПГУ
		1. Для получения услуги Заявитель формирует заявление в электронном виде с использованием РПГУ с приложением файлов необходимых документов.
		2. При подаче Заявление и пакет документов подписывается усиленной квалифицированной ЭЦП Заявителя.
		3. Отправленные документы поступают в МФЦ. Передача оригиналов и сверка с электронными версиями документов не требуется.
		4. Поступившие в МФЦ документы проходят предварительную проверку. О результатах предварительного рассмотрения Заявитель уведомляется изменением статуса заявления в Личном кабинете Заявителя.
		5. Если документы корректны, в тот же день они передаются в Администрацию для формирования результата оказания Услуги.
8. **Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги**
	1. В зависимости от способа получения результата, Заявитель уведомляется о готовности результата предоставления Услуги.
	2. Способ получения результата предоставления Услуги указывается Заявителем в Заявлении.
	3. Получение результата Услуги Заявителем в Администрации (Подразделении).
		1. Результат оказания услуги выдается Заявителю в Администрации (Подразделении) в течение 2 рабочих дней с даты подготовки результата.
	4. Получение результата Услуги по почте.
		1. Результат оказания услуги направляется Заявителю заказным письмом по почте в течение 2 рабочих дней с даты подготовки результата.
	5. Получение результата Услуги при обращении Заявителя в МФЦ.
		1. Результат оказания услуги выдается Заявителю в МФЦ в течение 2 рабочих дней с даты подготовки результата.
	6. Получение результата Услуги посредством РПГУ.
		1. Результат оказания услуги направляется Заявителю в Личный кабинет в течение 2 рабочих дней с даты подготовки результата.
9. **Срок регистрации заявления**
	1. Заявление регистрируется в день его поступления (подачи) в Администрацию, Подразделение или МФЦ.
	2. Заявление, поданное через РПГУ, регистрируется в день направления в случае подачи Заявления до 16:00. При подаче Заявления после 16:00, оно регистрируется на следующий день.
10. **Максимальный срок ожидания в очереди**
	1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче Заявления и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.
11. **Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга**
	1. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга приведены в [Приложении № 6](#Приложение6) к Регламенту.
12. **Показатели доступности и качества Услуги**
	1. Показатели доступности и качества Услуги приведены в [Приложении № 7](#Приложение7) к Регламенту.
13. Требования организации предоставления Услуги в электронной форме
	1. В электронной форме документы, указанные в [пункте 9](#пункт9) Регламента, подаются посредством РПГУ.
	2. При подаче документы, указанные в [пункте 9](#пункт9) Регламента, прилагаются к электронной форме Заявления в виде отдельных файлов. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, а наименование файла должно позволять идентифицировать документ и количество листов в документе.
	3. Все документы должны быть отсканированы в распространенных графических форматах файлов в цветном режиме (разрешение сканирования – не менее 200 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.
	4. Заявитель имеет возможность отслеживать ход обработки документов в Личном кабинете с помощью статусной модели РПГУ.
14. **Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ**
	1. Организация предоставления Услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным в порядке, установленном действующим законодательством. Перечень МФЦ, в которых организуется предоставление Услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии, приводится в [Приложении № 5](#Приложение5) Регламента.
	2. Заявитель может осуществить предварительную запись на подачу Заявления в МФЦ следующими способами по своему выбору:
	3. почтовой связью;
	4. при личном обращении Заявителя в МФЦ;
	5. по телефону МФЦ;
	6. посредством РПГУ.
	7. При предварительной записи Заявитель сообщает следующие данные:
	8. фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
	9. контактный номер телефона;
	10. адрес электронной почты (при наличии);
	11. желаемые дату и время представления документов.
	12. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи Заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.
	13. Согласование с Заявителями даты и времени обращения в МФЦ осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации обращения.
	14. Заявителю сообщаются дата и время приема документов. При личном обращении Заявителю выдается талон-подтверждение. В случае предварительной записи посредством РПГУ Заявитель получает в Личном кабинете талон предварительной записи в МФЦ.
	15. Запись Заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.
	16. При осуществлении предварительной записи Заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.
	17. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.
	18. В отсутствии Заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием Заявителей, обратившихся в порядке очереди.

**Раздел III****.  Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги**
	1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:
		1. прием заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги;
		2. регистрация Заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги;
		3. обработка и предварительное рассмотрение Заявления и представленных документов;
		4. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги и оформление результата предоставления Услуги Заявителю;
		5. выдача результата предоставления Услуги.
	2. Блок-схема предоставления Услуги приведена в [приложении № 9](#Приложение9) к Регламенту.
	3. Каждая административная процедура состоит из административных действий. Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру, приведен в [приложении № 12](#Приложение12) к Регламенту.

**Раздел IV.** **Порядок и формы контроля за исполнением Регламента**

1. **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги**
	1. Контроль за соблюдением должностными лицами Администрации положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется в форме:

- текущего контроля за соблюдением полноты и качества предоставления Услуги (далее - Текущий контроль);

- контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.

* 1. Текущий контроль осуществляют уполномоченные должностные лица.
	2. Текущий контроль осуществляется в порядке, установленном муниципальным нормативно-правовым актом.
	3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в соответствии с порядком, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».
1. **Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля полноты и качества предоставления Услуги и Контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги**
	1. Текущий контроль осуществляется в форме постоянного мониторинга решений и действий участвующих в предоставлении Услуг должностных лиц, государственных гражданских служащих и работников Администрации, а также в форме внутренних проверок в Администрации по заявлениям, обращениям и жалобам граждан, их объединений и организаций на решения, а также действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих и работников Администрации, участвующих в предоставлении Услуги.
	2. Порядок осуществления Текущего контроля утверждается муниципальным правовым актом.
	3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области посредством проведения плановых и внеплановых проверок, систематического наблюдения за исполнением ответственными должностными лицами Администрации положений Регламента в части соблюдения порядка предоставления Услуги.
	4. Плановые проверки Администрации проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с ежегодным планом проверок, утверждаемым Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.
	5. Внеплановые проверки Администрации проводятся по истечению срока исполнения ранее выданного уполномоченного должностного лица Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области предписания об устранении ранее выявленных нарушений, поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений, заявлений и жалоб физических и юридических лиц, информации от органов государственной власти и органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах нарушений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, на основании требований прокурора.
2. **Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации и МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги**
	1. Должностные лица, муниципальные служащие и работники Администрации, ответственные за предоставление Услуги и участвующие в предоставлении Услуги несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
	2. Неполное или некачественное предоставление услуги, выявленное в процессе Текущего контроля, влечёт применение дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	3. Должностным лицом Администрации, ответственным за соблюдение порядка предоставления Услуги является начальник Подразделения.
3. **Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**
	1. Требованиями к порядку и формам Текущего контроля за предоставлением Услуги являются:

- независимость;

- тщательность.

* 1. Независимость текущего контроля заключается в том, что должностное лицо, уполномоченное на его осуществление независимо от должностного лица, муниципального служащего, работника Администрации, участвующего в предоставлении Услуги, в том числе не имеет родства с ним.
	2. Должностные лица, осуществляющие Текущий контроль за предоставлением Услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Услуги.
	3. Тщательность осуществления Текущего контроля за предоставлением Услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.
	4. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги имеют право направлять в Администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействия) должностных лиц Администрации и принятые ими решения, связанные с предоставлением Услуги.
	5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области жалобы на нарушение должностными лицами, муниципальными служащими Администрации порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного Регламентом.
	6. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации при предоставлении Услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.
	7. Заявители могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации о ходе предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, путем письменного обращения, в том числе по электронной почте и через РПГУ.

**Раздел V.****Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги**

1. **Право заявителя подать жалобу на решение Администрации и (или) действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги**
	1. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию, МФЦ, Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области с жалобой, в том числе в следующих случаях:
2. нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении Услуги;
3. нарушение срока предоставления Услуги;
4. требование у Заявителя документов, не предусмотренных Регламентом для предоставления Услуги;
5. отказ в приеме документов у Заявителя;
6. отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными актами, указанными в Приложении № 8 к Регламенту;
7. требование с Заявителя при предоставлении Услуги платы;
8. отказ должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
	1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.
	2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, порталы uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru, vmeste.mosreg.ru, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.
	3. Жалоба содержит:
	4. наименование органа, предоставляющего Услугу, либо организации, участвующей в предоставлении Услуги (МФЦ); фамилию, имя, отчество должностного лица, государственного служащего, работника органа, предоставляющего услугу либо работника организации, участвующей в предоставлении Услуги, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
	5. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
	6. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
	7. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

* 1. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.
	2. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:
	3. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
	4. информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия), нарушающих их права и законные интересы.
	5. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации в день ее поступления.
	6. Жалоба рассматривается:
	7. в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации.
	8. в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.
	9. В случае если Заявителем в Администрацию подана жалоба, рассмотрение которой не входит в ее компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

* 1. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:
	2. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;
	3. отказывает в удовлетворении жалобы.
	4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 28.10, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
	5. При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Услуги, не позднее 10 рабочих дней со дня принятия решения.
	6. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
	7. наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
	8. подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
	9. наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
	10. признания жалобы необоснованной.
	11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков события административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области или органы прокуратуры соответственно.
	12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
	13. должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица Администрации, принявшего решение по жалобе;
	14. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
	15. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
	16. основания для принятия решения по жалобе;
	17. принятое по жалобе решение;
	18. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;
	19. в случае если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;
	20. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
	21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации.
	22. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
	23. отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
	24. наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
	25. отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).
	26. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	27. Порядок рассмотрения жалоб Заявителей Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области происходит в порядке осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

**Раздел VI.** **Правила обработки персональных данных при оказании Услуги**

1. ***Правила обработки персональных данных при оказании Услуги***
	1. Обработка персональных данных при оказании Услуги осуществляется на законной и справедливой основе с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.
	2. Обработка персональных данных при оказании Услуги ограничивается достижением конкретных, определенных настоящим Регламентом целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.
	3. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.
	4. Целью обработки персональных данных является исполнение должностных обязанностей и полномочий сотрудниками Администрации в процессе предоставления Услуги, а также осуществления установленных законодательством Российской Федерации государственных функций по обработке результатов предоставленной Услуги.
	5. При обработке персональных данных в целях оказания Услуги не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.
	6. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленной цели обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленной цели их обработки.
	7. При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к цели обработки персональных данных. Должностные лица Администрации должны принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.
	8. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует цель обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законодательством, законодательством Московской области, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством.
	9. В соответствии с целью обработки персональных данных в Администрации обрабатываются персональные данные:
	10. - фамилия, имя, отчество;
	11. - адрес места жительства;
	12. - домашний, сотовый телефоны;
	13. В соответствии с целью обработки персональных данных, указанной в подпункте 29.4. Регламента, к категориям субъектов, персональные данные которых обрабатываются в Администрации, относятся:
	14. - граждане, обратившиеся в Администрацию за предоставлением Услуги;
	15. - члены семьи граждан, обратившихся за предоставлением Услуги.
	16. В случае достижения цели обработки персональных данных Администрация обязана прекратить обработку персональных данных или обеспечить ее прекращение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению в срок, не превышающий 30 дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если Администрация не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.
	17. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных Администрация должна прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Администрации и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Администрации) в срок, не превышающий 30  календарных дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если Администрация не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.
	18. Уничтожение документов, содержащих персональные данные, утративших свое практическое значение и не подлежащих архивному хранению, производится на основании акта уничтожения персональных данных.
	19. Уполномоченные лица на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных обязаны:
	20. - знать и выполнять требования законодательства в области обеспечения защиты персональных данных, настоящего Регламента;
	21. - хранить в тайне известные им персональные данные, информировать о фактах нарушения порядка обращения с персональными данными, о попытках несанкционированного доступа к ним;
	22. - соблюдать правила использования персональных данных, порядок их учета и хранения, исключить доступ к ним посторонних лиц;
	23. - обрабатывать только те персональные данные, к которым получен доступ в силу исполнения служебных обязанностей.
	24. При обработке персональных данных уполномоченным лицам на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных запрещается:
	25. - использовать сведения, содержащие персональные данные, в неслужебных целях, а также в служебных целях - при ведении переговоров по телефонной сети, в открытой переписке, статьях и выступлениях;
	26. - передавать персональные данные по незащищенным каналам связи (телетайп, факсимильная связь, электронная почта) без использования сертифицированных средств криптографической защиты информации;
	27. - выполнять на дому работы, связанные с использованием персональных данных, выносить документы и другие носители информации, содержащие персональные данные, из места их хранения.
	28. Лица, уполномоченные на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных, виновные в нарушении требований законодательства о защите персональных данных, в том числе допустившие разглашение персональных данных, несут персональную гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством ответственность.
	29. Администрация для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, принимает меры защиты, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1. Термины и определения

В Регламенте используются следующие термины и определения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуга  | - | муниципальная услуга «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»; |
| Регламент | - | административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»; |
| Заявитель | - | лицо, обращающееся с заявлением о предоставлении Услуги; |
| Администрация | - | администрация Сергиево-Посадского муниципального района Московской области; |
| Подразделение | - | Управление земельно-имущественных отношений администрации Сергиево-Посадского муниципального района Московской области; |
| Справка | - | справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма; |
| МФЦ | - | многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района Московской области; |
| Заявление | - | запрос о предоставлении Услуги, направленный любым предусмотренным Регламентом способом; |
| Файл документа  | - | электронный образ документа, полученный путем сканирования документа в бумажной форме. |
| Органы власти | - | государственные органы, органы местного самоуправления и иные органы, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг; |
| ЕИС ОУ  | - | единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области; |
| ЭЦП  | - | электронная цифровая подпись, выданная Удостоверяющим центром; |
| Сеть Интернет  | - | информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»; |
| Личный кабинет | - | сервис РПГУ, позволяющий Заявителю получать информацию о ходе обработки заявлений, поданных посредством РПГУ; |
| РПГУ | - | государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области», расположенная в сети Интернет по адресу <http://uslugi.mosreg.ru>; |
| ЕПГУ | - | федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», расположенная в сети Интернет по адресу <http://www.gosuslugi.ru> |

Приложение № 2. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги

1. График работы МФЦ, Администрации и их контактные телефоны приведены в Приложении № 7 к Регламенту.

2. Информация об оказании Услуги размещается в электронном виде:

- на официальном сайте Администрации – www.sergiev-reg.ru;

- на официальном сайте МФЦ;

- на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru на страницах, посвященных Услуге.

3. Размещенная в электронном виде информация об оказании Услуги должна включать в себя:

- наименование, почтовые адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов Подразделения и МФЦ;

- график работы Подразделения и МФЦ;

- требования к заявлению и прилагаемым к нему документам (включая их перечень);

- выдержки из правовых актов, в части касающейся Услуги;

текст Регламента;

- краткое описание порядка предоставления Услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для получения Услуги, и требования к ним;

- перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к Услуге, и ответы на них.

4. Информация, указанная в пункте 3 настоящего Приложения предоставляется также сотрудниками МФЦ и Подразделения при обращении Заявителей:

- лично;

- по почте, в том числе электронной;

- по телефонам, указанным в приложении № 1 к Регламенту.

Консультирование по вопросам предоставления Услуги сотрудниками МФЦ и Подразделения осуществляется бесплатно.

5. Информирование Заявителей о порядке оказания Услуги осуществляется также по телефону «горячей линии» 8-800-550-50-03.

6. Информация об оказании услуги размещается в помещениях Администрации и МФЦ, предназначенных для приема Заявителей.

7. Состав информации, размещаемой в МФЦ должен соответствовать региональному стандарту организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденному приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10.06.2015 № 10-36/П.

**Приложение №** **3. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги**

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием, 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993, №237);
2. Жилищным кодексом Российской Федерации («Российская газета», № 1, 12.01.2005);
3. Федеральным законом от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1);
4. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);
5. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 38224);
6. Федеральным законом от 27.07.2010 (в ред. от 23.07.2013) № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
7. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 30.05.2011 № 22, ст. 3169);
8. Законом Московской области от 12.12.2005 г. № 260/2005-ОЗ
«О порядке ведения учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» («Ежедневные Новости. Подмосковье», № 240, 17.12.2005);
9. Постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013
№ 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Ежедневные Новости. Подмосковье», № 199, 24.10.2013);
10. Постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011
№ 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области» («Информационный вестник Правительства Московской области», № 5, 31.05.2011 )
11. Уставом муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области»

Приложение № 4. Требования к документам, необходимым для оказания Услуги

| Класс документа | Виды документов | Требования к документу |
| --- | --- | --- |
| **Документы, предоставляемые Заявителем (его представителем)** |
| Документ, удостоверяющий личность | Паспорт гражданина Российской Федерации  | Паспорт оформляется на русском языке на бланке паспорта, едином для всей Российской Федерации.Обязательно:* наличие личной фотографии;
* наличие сведений о личности гражданина: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения и место рождения.

Наличие отметок: * о регистрации гражданина по месту жительства и снятии его с регистрационного учета;
* об отношении к воинской обязанности граждан, достигших 18-летнего возраста;
* о регистрации и расторжении брака;
* о детях (гражданах Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста);
* о ранее выданных основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* о выдаче основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

Могут быть отметки:* о группе крови и резус-факторе гражданина;

об идентификационном номере налогоплательщика.Паспорт, в который внесены иные сведения, отметки или записи, является недействительным.По достижении гражданином (за исключением военнослужащих, проходящих службу по призыву) 20-летнего и 45-летнего возраста паспорт подлежит замене. |
| Документ, удостоверяющий полномочия представителя | Доверенность | Доверенность должна содержать следующие сведения:* ФИО лица, выдавшего доверенность;
* ФИО лица, уполномоченного по доверенности;
* Данные документов, удостоверяющих личность этих лиц;
* Объем полномочий представителя, включающий право на подачу заявления о постановке граждан, признанных в установленном порядке малоимущими, на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;
* Дата выдачи доверенности;
* Подпись лица, выдавшего доверенность.
 |
| Копия документа, подтверждающего признание заявителя нуждающимся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  | постановление главы муниципального образования |  |
| письмо Администрации (Подразделения) |
| ранее выданная справка об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма |

Приложение № 5. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Администрации и организаций, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Услуги

**1. Администрация Сергиево-Посадского муниципального района Московской области.**

Место нахождения: Московская область, г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169.

График приема Заявлений: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00.

Почтовый адрес: 141300, Московская область, г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169.

Контактный телефон: 84965515147; 84965515145

Горячая линия Губернатора Московской области: 8-800-550-50-03

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: www.sergiev-reg.ru

Адрес электронной почты в сети Интернет: invest.adm@mail.ru

1. **Подразделение Администрации**

 Место нахождения: Московская область, г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169, каб. 406

График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: | C 10.00 до 17.00 |
| Вторник: | - |
| Среда: | - |
| Четверг: | С 10.00 до 17.00 |
| Пятница: | - |
| Суббота: | - |
| Воскресенье: | - |

Почтовый адрес: 141300, Московская область, г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169, каб. 406

Адрес электронной почты в сети Интернет: invest.adm@mail.ru

1. **Справочная информация о месте нахождения МФЦ, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты**

| **Наименование муниципального образования** | **Адрес МФЦ** | **Телефон** | **Адрес электронной почты****Сайт в Интернете** | **График работы** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сергиево-Посадский муниципальный район | 141315, Московская область, г. Сергиев Посад, Проспект Красной Армии, д.169 | 8(496)551-50-20 | mfc-spmr@mail.ruwww.mfc-spmr.ru | Пн-Сб.с 8:00-20:00Вс. - Выходной |
| 141370, Московская область, гп. Хотьково, Художественный проезд, д.6. | 8(496)551-50-61 | mfc-spmr@mail.ruwww.mfc-spmr.ru | Пн-Сб.с 8:00-20:00Вс. - Выходной |

Приложение № 6. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
2. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.
3. При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения Услуги маломобильными группами населения.
4. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.
5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.
6. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.
7. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).
8. Кабинеты для приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:
9. номера кабинета;
10. фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги.
11. Рабочие места государственных или муниципальных служащих и/или сотрудников МФЦ, предоставляющих Услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление Услуги в полном объеме.

Приложение № 7. Показатели доступности и качества Услуги

Показателями доступности предоставления Услуги являются:

1. предоставление возможности получения Услуги в электронной форме или в МФЦ;
2. предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
3. транспортная доступность к местам предоставления Услуги;
4. обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов);
5. соблюдение требований Регламента о порядке информирования об оказании Услуги.

Показателями качества предоставления Услуги являются:

1. соблюдение сроков предоставления Услуги;
2. соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги;
3. соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Услуги;
4. своевременное направление уведомлений Заявителям о предоставлении или прекращении предоставления Услуги;
5. соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления Услуги к общему количеству жалоб.

Приложение № 8. Требования к обеспечению доступности Услуги для инвалидов

1. Лицам с I и II группами инвалидности обеспечивается возможность получения Услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ, а также посредством РПГУ.
2. При оказании Услуги Заявителю - инвалиду с нарушениями функции слуха и инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания Услуги, либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом.
3. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.
4. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника.
5. По желанию Заявителя заявление подготавливается сотрудником органа, предоставляющего Услугу или МФЦ, текст заявления зачитывается Заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.
6. Инвалидам, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за инвалида.
7. Здание (помещение) Администрации, МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.
8. Вход в здание (помещение) Администрации, МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
9. Помещения Администрации и МФЦ, предназначенные для работы с Заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае Администрации и МФЦ на втором этаже и выше, здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.
10. В Администрации и МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.
11. Специалистами Администрации и МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за Услугой и получения результата оказания Услуги; оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

**Приложение № 9. Блок-схема предоставления Услуги**

заявитель

представление заявления и документов на предоставление услуги

ПОСРЕДСТВОМ

ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

по почте

через многофункциональный центр

через законного представителя или доверенное лицо

лично

Орган местного самоуправления

прием и регистрация муниципальным служащим поступивших от заявителя

заявления и документов

обработка и предварительное рассмотрение документов в целях выявления оснований для отказа

 принятие решения и оформление результата

об отказе

в предоставлении услуги

о предоставлении услуги

справка об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма

решение об отказе в предоставлении справки об очередности предоставления

жилого помещения

**Приложение №** **10. Форма заявления по выдаче справки об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма**

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

 (руководителю органа местного самоуправления)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

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

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (паспорт (серия, номер, кем и когда выдан)

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

 (телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать справку о моей очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма.

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документов, с целью выдачи информации.

Состав моей семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек:

1. Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., число, месяц, год рождения)

2. Супруг(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., число, месяц, год рождения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (родственные отношения, Ф.И.О., число, месяц, год рождения)

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (родственные отношения, Ф.И.О., число, месяц, год рождения)

К заявлению прилагаю документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

 ┌─┐ в форме документа на бумажном носителе

 └─┘

 ┌─┐ почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном

 └─┘ носителе)

 ┌─┐ посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных

 └─┘ услуг (только в форме электронного документа)

 ┌─┐ посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг

 └─┘ (только в форме электронного документа)

На обработку моих персональных данных, содержащихся в заявлении и прилагаемых к нему документах, в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) автоматизированной, а также без использования средств автоматизации обработки, согласен (согласна).

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

**Приложение №** **11.** **Форма решения об отказе в предоставлении справки об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма**

(Ф.И.О., адрес заявителя (представителя) заявителя)

(регистрационный номер Заявления)

**Решение об отказе**в предоставлении справки об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от |  | № |  |

(наименование органа местного самоуправления муниципального образования)

сообщает, что ,

(Ф.И.О. заявителя в дательном падеже, наименование, номер и дата выдачи документа,

подтверждающего личность

 ,

отказано предоставлении информации об очередности предоставления жилого помещения по договору социального найма по следующей причине (нужное подчеркнуть):

отсутствие права у заявителя на получение Услуги;

представленные документы по форме или содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства;

представление заявителем недостоверной или неполной информации;

личное обращение заявителя об отказе в предоставлении Услуги.

Уполномоченное лицо органа местного самоуправления муниципального образования Московской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (должность, Ф.И.О.) |  | (подпись) |

М.П.

Приложение № 12. Перечень и содержание административных действий, составляющих административные процедуры

1. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления Услуги

Порядок выполнения административных действий при личном обращении Заявителя в Администрацию

| Место выполнения процедуры/ используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| --- | --- | --- | --- |
| Общий отдел Администрации/ ЕИС ОУ | Установление соответствия личности Заявителя документам удостоверяющим личность | 1 минута | Документы проверяются на соответствие требованиям, указанным в Приложении № 4 к Регламенту;В случае несоответствия документов требованиям или их отсутствия – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости предъявления документов для предоставления Услуги и предложение обратиться после приведения документов в соответствие с требованиями |
| Проверка полномочий представителя Заявителя на основании документа, удостоверяющего полномочия (при обращении представителя) | 1 минута |
| Проверка правильности заполнения Заявления | 2 минуты | Заявление проверяется на соответствие форме, являющейся Приложением № 10 к Регламенту.Проверяется правильность заполнения полей заявления. В случае несоответствия Заявления требованиям – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости повторного заполнения заявления, предоставление бумажной формы для заполнения. |
| Сверка копий представленных документов с оригиналами | 5 минут | Доверенность (в случае обращения представителя), а также иные документы, представленные Заявителем, проверяются на соответствие оригиналам, оригиналы возвращаются Заявителю.На копиях проставляется отметка (штамп) о сверке копии документа и подпись сотрудника, удостоверившего копию.При проверке необходимо удостовериться в том, что сверяемый документ действительно является оригинальным (не является копией, изготовленной с использованием цветной печати). Признаками оригинала документа являются в частности следы давления на месте нанесения любых рукописных символов, отсутствие заметных пикселов на знаках, которые не могут быть изготовлены машинопечатным способом. |
| Внесение Заявления и документов в ЕИС ОУ | 5 минут | В ЕИС ОУ заполняется карточка услуги, вносятся сведения по всем полям, в соответствии с инструкцией оператора ЕИС ОУ, сканируются и прилагаются представленные Заявителем документы |
| Формирование расписки о приеме заявления и прилагаемых документов | 1 минута | В расписке указывается перечень документов, дата их получения, дата готовности результата предоставления услуги |
|  | Передача пакета документов в Подразделение  | До истечения дня поступления документов | Полученное Заявление и прилагаемые к нему документы формируются в единое дело, на заявлении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты поступления. Документы передаются в Подразделение. |

Порядок выполнения административных действий при личном обращении Заявителя в МФЦ

| Место выполнения процедуры/ используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| --- | --- | --- | --- |
| МФЦ / ЕИС ОУ | Установление соответствия личности Заявителя документам удостоверяющим личность | 1 минута | Документы проверяются на соответствие требованиям, указанным в Приложении № 4 к Регламенту;В случае несоответствия документов требованиям или их отсутствия – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости предъявления документов для предоставления Услуги и предложение обратиться после приведения документов в соответствие с требованиями |
| Проверка полномочий представителя Заявителя на основании документа, удостоверяющего полномочия (при обращении представителя) | 1 минута |
| Проверка правильности заполнения Заявления | 2 минуты | Заявление проверяется на соответствие форме, являющейся Приложением № 10 к Регламенту.Проверяется правильность заполнения полей заявления. В случае несоответствия Заявления требованиям – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости повторного заполнения заявления, предоставление бумажной формы для заполнения. |
| Сверка копий представленных документов с оригиналами | 5 минут | Доверенность (в случае обращения представителя), а также иные документы, представленные Заявителем, проверяются на соответствие оригиналам, оригиналы возвращаются Заявителю.На копиях проставляется отметка (штамп) о сверке копии документа и подпись сотрудника, удостоверившего копию.При проверке необходимо удостовериться в том, что сверяемый документ действительно является оригинальным (не является копией, изготовленной с использованием цветной печати). Признаками оригинала документа являются в частности следы давления на месте нанесения любых рукописных символов, отсутствие заметных пикселов на знаках, которые не могут быть изготовлены машинопечатным способом. |
| Внесение Заявления и документов в ЕИС ОУ | 5 минут | В ЕИС ОУ заполняется карточка услуги, вносятся сведения по всем полям, в соответствии с инструкцией оператора ЕИС ОУ, сканируются и прилагаются представленные Заявителем документы |
| Формирование расписки о приеме заявления и прилагаемых документов | 1 минута | В расписке указывается перечень документов, дата их получения, дата готовности результата предоставления услуги |
|  | Передача пакета документов в Администрацию  | До истечения дня поступления документов | Полученное Заявление и прилагаемые к нему документы формируются в единое дело, на заявлении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты поступления. Документы передаются в Администрацию. |

Порядок выполнения административных действий при обращении Заявителя посредством РПГУ

| Место выполнения процедуры/ Используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Проверка правильности заполнения Заявления | в день обращения | Заявление проверяется на соответствие форме, являющейся приложением № 10 к Регламенту. Проверяется правильность заполнения.В случае несоответствия Заявления требованиям – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости повторного заполнения заявления |
| Внесение Заявления и документов в ЕИС ОУ | в день обращения | В ЕИС ОУ заполняется карточка услуги, вносятся сведения по всем полям, в соответствии с инструкцией оператора ЕИС ОУ, прилагаются представленные Заявителем документы |
| Формирование расписки о приеме заявления и прилагаемых документов | в день обращения | В расписке указывается перечень документов, дата их получения, дата готовности результата предоставления услуги |
|  | Передача пакета документов в Администрацию | На следующий день после поступления документов | Полученное Заявление и прилагаемые к нему документы формируются в единое дело, на заявлении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты поступления. Документы передаются в Администрацию |

1. Обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления Услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место выполнения процедуры/ используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| Администрация, Подразделение / ЕИС ОУ | Проверка комплектности документов по перечню документов, необходимых для конкретного результата предоставления услуги | 10 минут | Представленные документы проверяются на соответствие перечню документов, необходимых для оказания конкретного результата предоставления услуги, а также требованиям, установленным для конкретного вида документа.В случае отсутствия какого-либо документа, подлежащего представлению Заявителем, осуществляется переход к административной процедуре принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги и оформление результата предоставления Услуги Заявителю.В случае отсутствия какого-либо документа, находящегося в распоряжении Органов власти осуществляется переход к административной процедуре формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении Услуги.В случае предоставления Заявителем всех документов, необходимых для оказания Услуги, осуществляется переход к административной процедуре принятия решения. |
| Проверка соответствия представленных документов обязательным требованиям к ним | 30 минут |

**3. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги и оформление результата предоставления Услуги Заявителю**

| Место выполнения процедуры/используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрация | Рассмотрение заявления и прилагаемых документов руководителем Администрации | В течении 10 дней  | Подразделение Администрации рассматривает сформированный пакет документов и (исходя из критериев принятия решения о предоставлении услуги) направляет на подписание подготовленный проект решения либо готовит отказ в предоставлении Услуги.Подписанное решение о предоставлении Услуги направляется в Подразделение. |

**4. Выдача результата предоставления Услуги Заявителю**

| Место выполнения процедуры/используемая ИС | Административные действия | Средний срок выполнения | Содержание действия |
| --- | --- | --- | --- |
| Подразделение Администрации, МФЦ/ЕИС ОУ | Выдача или направление результата оказания Услуги Заявителю | 2 рабочих дня с даты подготовки результата | Сотрудник Подразделения Администрации на основании содержания Заявления определяет способ выдачи результата оказания Услуги ЗаявителюПри личном получении документов Заявителем сотрудник Подразделения Администрации * выдает Заявителю результат оказания Услуги;
* получает подпись Заявителя о получении результата Услуги на копии результата Услуги;
* сканирует результат оказания Услуги и вносит информацию о выдаче результата оказания Услуги в ЕИС ОУ.

При получении документов Заявителем в МФЦ сотрудник общего отдела Администрации направляет результат оказания Услуги для выдачи в МФЦ.При получении результата услуги по почте – формирует конверт с результатом оказания Услуги и направляет его по адресу Заявителя, указанному в Заявлении.При получении результата оказания услуги через личный кабинет на РПГУ сканирует результат оказания Услуги и вносит информацию о выдаче результата оказания Услуги в ЕИС ОУ.  |
| МФЦ/АИС МФЦ | Выдача результата оказания Услуги Заявителю в МФЦ | Сотрудник МФЦ выдает Заявителю результат оказания услуги, отбирает у Заявителя расписку о получении.Сотрудник МФЦ поставляет отметку о выдаче результата оказания Услуги в АИС МФЦ. |