УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

города Смоленска

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**А Д М И Н И С Т Р А Т И В Н Ы Й Р Е Г Л А М Е Н Т**

**Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги «Заключение или изменение договоров социального найма жилых помещений и заключение договоров найма специализированных жилых помещений муниципального жилищного фонда города Смоленска»**

1. **Общие положения**
   1. **Предмет регулирования Административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги**

Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Заключение или изменение договоров социального найма жилых помещений и заключение договоров найма специализированных жилых помещений муниципального жилищного фонда города Смоленска» (далее - муниципальная услуга), сроки и последовательность административных процедур (действий) Администрации города Смоленска (далее - Администрация) в лице Управления имущественных, земельных и жилищных отношений Администрации (далее - УИЗиЖО), порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации и должностными лицами, порядок взаимодействия Администрации с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, организациями, учреждениями при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями являются граждане Российской Федерации, являющиеся нанимателями жилых помещений, или граждане Российской Федерации, которым на основании правового акта Администрации предоставляются жилые помещения муниципального жилищного фонда (далее - заявитель).

1.2.2. От имени заявителя с заявлением вправе обратиться представитель заявителя, обладающий соответствующими полномочиями, оформленными в порядке, предусмотренном федеральным законодательством (далее -представитель заявителя).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители (представители заявителя) обращаются в Администрацию или смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» в городе Смоленске (далее - МФЦ) в письменной форме, лично, посредством телефонной связи, почтового отправления или в электронной форме.

1.3.2. Структурным подразделением Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является УИЗиЖО.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами УИЗиЖО.

1.3.3. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, об адресе официального сайта, а также об адресах электронной почты УИЗиЖО размещается:

- на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» (электронный адрес: https://www.smoladmin.ru);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (электронный адрес: http://www.gosuslugi.ru), а также в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее - Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>).

Справочная информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и об адресе электронной почты МФЦ размещается:

- на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет» (электронный адрес: <http://мфц67.рф>);

- на Едином и Региональных порталах.

1.3.4. Информация о муниципальной услуге размещается:

- на информационном стенде, размещенном в УИЗиЖО;

- на официальном сайте Администрации в сети «Интернет»;

- на Едином и Региональных порталах.

- на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет»;

1.3.5. Размещаемая информация содержит:

- порядок обращения за получением муниципальной услуги;

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

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- рекомендуемую форму заявления и образец ее заполнения;

- текст настоящего Административного регламента;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых специалистами УИЗиЖО, работниками МФЦ в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. Основными требованиями к информированию заявителя (представителя заявителя) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации.

1.3.7. При необходимости получения консультаций заявитель (представитель заявителя) обращается в УИЗиЖО или МФЦ. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- в письменной форме (на основании письменного обращения);

- в устной форме при личном обращении;

- посредством телефонной связи;

- посредством почтового отправления;

- по электронной почте;

- по единому многоканальному номеру МФЦ.

Все консультации являются бесплатными.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами отдела жилищного найма УИЗиЖО либо работниками МФЦ.

1.3.8. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов УИЗиЖО либо работника МФЦ с заявителем (представителем заявителя):

- консультации в письменной форме предоставляются специалистами УИЗиЖО либо работниками МФЦ на основании письменного обращения заявителя (представителя заявителя), в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 календарных дней со дня получения указанного обращения;

- при консультировании посредством телефонной связи специалист УИЗиЖО либо работник МФЦ представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации специалист УИЗиЖО либо работник МФЦ должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю (представителю заявителя);

- специалист УИЗиЖО либо работник МФЦ при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителя (представителя заявителя) обязан в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию;

- индивидуальное устное консультирование каждого заявителя (представителя заявителя) специалистами УИЗиЖО либо работниками МФЦ осуществляется не более 10 минут.

Специалист УИЗиЖО либо работник МФЦ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на решение заявителя (представителя заявителя).

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги: «Заключение или изменение договоров социального найма жилых помещений и заключение договоров найма специализированных жилых помещений муниципального жилищного фонда города Смоленска».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией в лице УИЗиЖО.

2.2.2. В предоставлении муниципальной услуги принимает участие МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и МФЦ.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги принимает участие отдел документов Управления делами Администрации (далее – отдел регистрации документов) в части приема документов.

2.2.4. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы местного самоуправления, органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов и организаций.

2.2.5. Запрещено требовать от заявителя (представителя заявителя) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие одного из следующих решений:

1) решение о заключении договора социального найма жилого помещения с заявителем (далее - договор найма);

2) решение об изменении договор найма;

3) решение о внесении изменений в договор най(далее – дополнительное соглашение);

4) решение об отказе заявителю в заключении или изменении договора найма, либо об отказе о внесении изменений в договор найма.

2.3.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в УИЗиЖО либо МФЦ результат предоставления муниципальной услуги оформляется в виде письма с приложением выписки из правового акта Администрации города Смоленска (далее - выписка) о предоставлении муниципальной услуги, которое направляется заявителю (представителю заявителя) на указанный им адрес электронной почты или почтовый адрес (по выбору заявителя (представителя заявителя), который указывает способ получения результата предоставления муниципальной услуги в заявлении), одного из следующих документов:

- выписки о заключении договора найма;

- выписки об изменении договора найма;

- выписки о внесении изменений в договор найма;

- выписки об отказе в заключении или изменении договора найма, либо о внесении изменений в договор найма.

2.3.3. Способы получения заявителем (представителем заявителя) информации о результатах предоставления муниципальной услуги:

1) заявитель (представитель заявителя) уведомляется о ходе рассмотрения и готовности результата предоставления муниципальной услуги следующими способами:

- по электронной почте;

- почтовым отправлением;

- лично в УИЗиЖО.

2) заявитель (представитель заявителя) может самостоятельно получить информацию о ходе рассмотрения и готовности результата предоставления государственной услуги при личном обращении в Администрацию. При обращении в Администрацию заявитель (представитель заявителя) представляют паспорт или иной документ, удостоверяющий их личность.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 45 рабочих дней с момента регистрации заявления в УИЗиЖО.

2.4.2. При направлении заявителем (представителем заявителя) заявления и прилагаемых к нему документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего раздела, по почте, а также через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Администрацию (по дате регистрации).

**2.5. Правовые основания для предоставления**

**муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 № 315 «Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения»;

- Уставом города Смоленска;

- настоящим Административным регламентом.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. В перечень документов, которые заявитель (представитель заявителя) должен представить самостоятельно, входят:

а) одно из [заявлений](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=138768&dst=100385) о предоставлении муниципальной услуги по формам согласно приложениям № 1, 2, 3 к настоящему Административному регламенту. ([заявления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=138768&dst=100385) о предоставлении муниципальной услуги по формам согласно приложениям № 2, 3 к настоящему Административному регламенту (требуется для изменения договора найма либо внесения изменений в договор найма));

б) заявление(я) о [согласии](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=138768&dst=100388) на обработку персональных данных заявителя и членов его семьи по форме согласно приложению № 6 к настоящему Административному регламенту;

в) документ, удостоверяющий личность заявителя и каждого из членов семьи его семьи:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иного заменяющего документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;

- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних);

г) документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги;

д) решение уполномоченного органа о предоставлении жилого помещения заявителю и (или) членам его семьи;

е) решение о предоставлении жилого помещения заявителю или членам его семьи, принятое органом местного самоуправления или исполнительным комитетом (областным, городским, районным);

ж) документы, подтверждающие родственные отношения;

з) документы, подтверждающие утрату пользования жилым помещением (решение судебных органов, свидетельство о смерти и иные документы);

и) иные документы, относящиеся к решению вопроса о заключении или изменении договора найма либо внесения изменений в договор найма (социального, специализированного, коммерческого), в том числе решение судебных органов.

2.6.2. В перечень документов, которые заявитель (представитель заявителя) вправе представить по собственной инициативе, входят следующие документы:

1) договор социального найма жилого помещения (предоставляется при наличии и требуется для изменения договора найма, внесения изменений в договор найма, заключенного органом местного самоуправления) или ордер, выданный органом местного самоуправления или исполнительным комитетом (областным, городским, районным);

2) правоустанавливающий документ на занимаемое заявителем и членами его семьи жилое помещение;

3) документы, подтверждающие регистрацию заявителя и членов его семьи по месту жительства (месту пребывания).

В случае если документы, указанные в настоящем пункте, не были представлены заявителем по собственной инициативе, они (их копии или содержащиеся в них сведения) запрашиваются должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся данные документы (их копии или содержащиеся в них сведения), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия.

Заявитель (представитель заявителя) имеет право представлять и другие документы для предоставления муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы, указанные в настоящем подразделе, представляются заявителем (представителем заявителя) при личном обращении в УИЗиЖО, МФЦ, либо по почте.

При направлении документов для получения муниципальной услуги по почте, копии документов, указанных в настоящем подпункте и подпись заявителя (представителя заявителя) на заявлении о предоставлении муниципальной услуги должны быть нотариально удостоверены.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании заполненного и подписанного заявителем (представителем заявителя) одного из заявлений по форме согласно приложениям № 1, 2, 3 к настоящему Административному регламенту.

2.6.4. Заявление представляется в форме:

- документа на бумажном носителе посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;

- документа на бумажном носителе при личном обращении в УИЗиЖО, отдел регистрации документов или МФЦ;

2.6.5. Заявление представляется в УИЗиЖО, отдел регистрации документов или МФЦ по месту нахождения объекта адресации.

Заявление в форме документа на бумажном носителе подписывается заявителем (представителем заявителя).

2.6.6. В случае представления заявления при личном обращении заявителя (представителя заявителя) предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя).

2.6.7. Документы, представляемые на бумажном носителе, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво;

- документы представлены на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя (представителя заявителя), его адрес места жительства, телефон (при наличии), адрес электронной почты (при наличии) написаны полностью;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- срок действия документов не истек;

- документы представлены в полном объеме.

2.6.8. Запрещается требовать от заявителя (представителя заявителя):

1) представления документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным, органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100010) Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем (представителем заявителя) после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель (представитель заявителя), а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- обращение лица, не указанного в [подразделе 1.2 раздела 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100025) настоящего Административного регламента;

- отсутствие документов, указанных в [пункте 2.6.1 подраздела 2.6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100109) настоящего раздела;

- подача заявления в орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию, в полномочия которых не входит предоставление государственной услуги;

- подача заявления лицом, не имеющим полномочий представлять интересы заявителя;

- представление документов, утративших силу на момент обращения за муниципальной услугой (документ, удостоверяющий личность, документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги указанным лицом);

- представление документов, содержащих подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- представление заявителем (представителем заявителя) заявления и документов, содержащих повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению заявителя (представителя заявителя) за предоставлением муниципальной услуги.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

а) выявление в представленных заявлениях по формам согласно [приложениям № 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100314), [2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100317), 3 к настоящему Административному регламенту и (или) приложенных к ним документах (копиях документов) недостоверных сведений.

Проверка достоверности сведений, содержащихся в заявлениях по формам согласно [приложениям № 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100314), [2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100317), 3 к настоящему Административному регламенту и (или) приложенных к ним документах (копиях документов), осуществляется специалистом УИЗиЖО путем их сопоставления с информацией, полученной от компетентных органов или организаций, выдавших документ (документы), а также полученной иными способами, разрешенными федеральным законодательством Российской Федерации.

б) несоответствие категории заявителя кругу лиц, указанных [подразделе 1.2 раздела 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100025) настоящего Административного регламента;

в) представление документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6. настоящего раздела, не в полном объеме;

г) получение ответа органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации на межведомственный запрос, свидетельствующего об отсутствии документов, указанных в [подпункте 2.6.2.](consultantplus://offline/ref=FDF88B2D7064FE9C5E955BCC0D9E619155AC0BCE07869AB1ED44D7F8BEC2DEA41F52862D4383C8157803EC4C1B73B42D923F90564F82B697B9A775F4b8MDM) Административного регламента, если соответствующий документ не был представлен заявителем по собственной инициативе;

д) представленные документы не подтверждают право пользования жилым помещением на условиях договора социального найма;

е) жилое помещение не числится в Реестре муниципального имущества города Смоленска;

ж) представлены документы на другое жилое помещение, предоставленное по договору социального найма;

з) жилое помещение, в отношении которого заявитель обратился, относится к специализированному муниципальному жилищному фонду или к муниципальному жилищному фонду коммерческого использования;

и) жилое помещение, в отношении которого заявитель обратился, не может являться самостоятельным предметом договора социального найма;

к) наличие судебного решения об установлении права пользования жилым помещением на условиях договора социального найма заявителем и членами его семьи, не вступившего в законную силу.

2.8.3. Заявитель вправе отказаться от получения муниципальной услуги путем письменного заявления, написанного в свободной форме, представленного в УИЗиЖО, МФЦ или отдел регистрации документов лично.

2.8.4. Отказ от предоставления муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя (представителя заявителя) за предоставлением муниципальной услуги.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актам**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче**

**заявления о предоставлении муниципальной услуги**

**и при получении результата предоставления**

**муниципальной услуги**

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.3. Инвалиды пропускаются без очереди.

**2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении**

**муниципальной услуги**

2.11.1. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с даты поступления такого заявления.

2.11.2. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, осуществляется в порядке, установленном в разделе 3 настоящего Административного регламента.

2.11.3. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день, следующий за днем его поступления.».

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения**

**заявлений о предоставлении муниципальной услуги,**

**информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем**

**документов, необходимых для предоставления каждой**

**муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности**

**для инвалидов указанных объектов в соответствии**

**с законодательством Российской Федерации о социальной**

**защите инвалидов**

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- обеспечиваться средствами доступа для лиц с ограниченными возможностями, в том числе входы в здания должны оборудоваться пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- оборудоваться местами для ожидания;

- содержать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

- снабжаться соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, номеров телефонов и адресов электронной почты, часов приема и иной справочной информации.

Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, должны оснащаться рабочими столами и стульями, компьютерами с установленными справочно-правовыми системами, обеспечением доступа к сети «Интернет», оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

- возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду государственной услуги;

- допуском в объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказанием специалистами УИЗиЖО либо работниками МФЦ помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими заявителями.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность мест предоставления государственной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети «Интернет»;

- возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

- наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в сети «Интернет», средствах массовой информации;

- удобство информирования заявителя (представителя заявителя) о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети «Интернет».

2.13.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

- минимально возможное количество взаимодействий заявителя (представителя заявителя) с должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям (представителям заявителей);

- отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении государственной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей (представителей заявителей).

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.14.1. При предоставлении муниципальной услуги Администрация осуществляет взаимодействие с МФЦ в соответствии с заключенным между ними соглашением о взаимодействии.

2.14.2. Обеспечение возможности получения заявителем (представителем заявителя) информации и обеспечение доступа заявителя (представителя заявителя) к сведениям о муниципальной услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.3. Обеспечение доступа заявителя (представителя заявителя) к форме заявления с документами для копирования и заполнения в электронной форме с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.

2.14.4. Обеспечение записи на прием в МФЦ для подачи заявления.

2.14.5. Обеспечение возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации) или муниципального служащего.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ**

**ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МФЦ**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрацию заявлений и иных документов заявителя (представителя заявителя), необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование и направление межведомственных запросов в рамках межведомственного взаимодействия;

3) рассмотрение документов, представленных заявителем (представителем заявителя);

4) выдачу результатов предоставления муниципальной услуги;

5) исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги;

**3.2. Прием и регистрация заявлений и иных документов**

**заявителя (представителя заявителя), необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации заявлений и иных документов заявителя (представителя заявителя), необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

1) личное обращение заявителя (представителя заявителя) в УИЗиЖО, отдел регистрации документов или МФЦ с одним из заявлений по формам согласно приложениям № 1, 2, 3 к настоящему Административному регламенту и прилагаемыми к нему документами на бумажном носителе;

2) поступление заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию по почте.

3.2.2. Прием документов у заявителя (представителя заявителя) осуществляет специалист отдела регистрации документов, либо работник МФЦ, либо специалист УИЗиЖО в соответствии с должностными инструкциями.

3.2.3. При поступлении документов по почте специалист отдела регистрации документов выполняет функции, определенные [Инструкцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=142137&dst=100012) по делопроизводству в Администрации, утвержденной распоряжением Администрации города Смоленска от 30.12.2020 № 245-р/адм «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Смоленска».

3.2.4. Продолжительность приема и регистрации документов при личном обращении составляет не более 15 минут, при поступлении документов по почте - не более 1 рабочего дня.

3.2.5. Зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы (при наличии) специалист отдела регистрации документов направляет в УИЗиЖО.

3.2.6. Максимальной срок выполнения административной процедуры, предусмотренной настоящим подразделом, не должен превышать 1 рабочего дня.

3.2.7. Результатом настоящей административной процедуры является прием, регистрация, передача заявления и прилагаемых к нему документов в УИЗиЖО.

3.2.8. Процедура приема и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями регламента деятельности МФЦ, утвержденного приказом директора МФЦ. МФЦ обеспечивает передачу комплекта документов заявителей в Администрацию в срок, установленный в порядке, предусмотренном соответствующим соглашением о взаимодействии.

**3.3. Формирование и направление межведомственных**

**запросов в рамках межведомственного взаимодействия**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов является непредставление заявителем (представителем заявителя) по собственной инициативе документа, указанного в пункте 2.6.2 [подраздела 2.6 раздела 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100123) настоящего Административного регламента.

3.3.2. В случае если заявителем (представителем заявителя) по собственной инициативе не представлен указанный в пункте 2.6 [подраздела 2.6 раздела 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW376&n=146230&dst=100123) настоящего Административного регламента документ, специалист УИЗиЖО, ответственный за формирование и направление межведомственного запроса, принимает решение о формировании и направлении межведомственного запроса.

3.3.3. Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия. При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте; по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой.

3.3.4. Срок подготовки межведомственного запроса специалистом УИЗиЖО, ответственным за формирование и направление межведомственного запроса, не может превышать 3 рабочих дней со дня получения заявления.

3.3.5. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления муниципальной услуги с использованием системы межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, представляющие документы и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами Смоленской области.

3.3.6. После поступления ответа на межведомственный запрос специалист УИЗиЖО, ответственный за формирование и направление межведомственного запроса, регистрирует полученный ответ в установленном порядке в день поступления таких документов (сведений).

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, составляет 9 рабочих дней.

**3.4. Рассмотрение документов, предоставленных заявителем (представителем заявителя)**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения документов, представленных заявителем (представителем заявителя), является получение специалистом УИЗиЖО, ответственным за рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов (далее - ответственный специалист УИЗиЖО), заявления и прилагаемых к нему документов.

3.4.2. При предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист УИЗиЖО устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом в соответствии с пунктами 2.8.2 подраздела 2.8 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.4.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2 подраздела 2.8 раздела 2 настоящего Административного регламента, ответственный специалист УИЗиЖО переходит к осуществлению административной процедуры, указанной в подразделе 3.5 настоящего раздела;

3.4.4. Обязанности ответственного специалиста УИЗиЖО, предусмотренные настоящим подразделом, должны быть закреплены в его должностной инструкции.

3.4.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, составляет не более 1 рабочего дня.

**3.5. Выдача результатов предоставления**

**муниципальной услуги**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры выдачи результатов предоставления муниципальной услуги является принятие Администрацией одного из правовых актов:

- о заключении договора найма;

- об изменении договора найма;

- о внесении изменений в договор найма;

- об отказе в заключении договора найма;

- об отказе в изменении договора найма;

- об отказе о внесении заключений в договор найма, с указанием причин отказа.

3.5.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление ответственным специалистом УИЗиЖО заявителю (представителю заявителя) письма с приложением выписки из правовых актов Администрации, в том числе и в случае если заявление и приложенные к нему документы поступили через МФЦ.

В случае принятия одного из решений об отказе в предоставления муниципальной услуги ответственный специалист УИЗиЖО направляет заявителю (представителю заявителя) письмо с приложением выписки из правовых актов Администрации.

**3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах,**

**выданных в результате предоставления муниципальной услуги**

3.4.1. Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующем порядке:

1) заявитель (представитель заявителя) при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается в УИЗиЖО (лично, по почте, электронной почте) с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, которое содержит их описание.

УИЗиЖО обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления о необходимости исправления опечаток и ошибок;

2) при самостоятельном выявлении специалистом УИЗиЖО допущенных им технических ошибок (описка, опечатка и прочее) и принятии решения о необходимости их устранения заявителю (представителю заявителя) направляется решение о необходимости переоформления выданных документов не позднее следующего дня с момента обнаружения ошибок. Исправление технических ошибок осуществляется в течение 5 рабочих дней.

3.4.2. Исправление технических ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах не влечет за собой приостановление или прекращение оказания муниципальной услуги.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Администрации, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей (представителей заявителей), рассмотрения обращений заявителей (представителей заявителей) и принятия по ним решений.

4.3. Периодичность проведения проверок устанавливается начальником УИЗиЖО. Проверки могут носить плановый и внеплановый характер.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителей (представителей заявителей) с жалобой на решения и действия (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими.

4.5. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком проведения проверок, утвержденным начальником УИЗиЖО.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

4.8. Должностные лица, муниципальные служащие и работники МФЦ несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги. Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих закрепляется в их должностных инструкциях.

4.9. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ (ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ЗАЯВИТЕЛЯ) РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО, МФЦ, РАБОТНИКОВ МФЦ,**

**А ТАКЖЕ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ИЛИ ИХ РАБОТНИКОВ**

5.1. Заявители (представители заявителя) имеют право на обжалование решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ*,* работника МФЦ*,* а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников, в том числе:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) МФЦ. Работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме и в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требование у заявителей (представителей заявителей) документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной, у заявителей (представителей заявителей);

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) МФЦ. Работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме и в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

6) требование с заявителей (представителей заявителей) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) МФЦ. Работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме и в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) МФЦ. Работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме и в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

10) требование у заявителей (представителей заявителей) при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем (представителем заявителя) после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги уведомляется заявитель (представитель заявителя), а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальной услугу, МФЦ либо в соответствующий орган муниципальной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальной услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителей (представителей заявителей). Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителей (представителей заявителей). Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, а также может быть принята при личном приеме заявителя (представителя заявителя).

5.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие), организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников устанавливается постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и их работников, а также МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.».

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ либо в вышестоящий орган (при его наличии), в организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальных услуг, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальную услуг, или их работников в приеме документов у заявителей (представителей заявителей) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество его руководителя и (или) работника, наименование организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, фамилию, имя, отчество ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя заявителя) - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (представителя 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 (представителю заявителя);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников;

4) доводы, на основании которых заявители (представители заявителей) не согласны с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, или ее работника. Заявителями (представителями заявителей) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя (представителя заявителя), либо их копии.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя) дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителям (представителям заявителей) в целях получения муниципальной услуги.

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

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

5.12. Заявители (представители заявителей) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.

Глава города Смоленска А.А. Новиков