#### Администрация городского округа город Бор

#### Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 31.05.2021 № 2777

# О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги “Приём заявлений, документов, а также принятие граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях в городском округе город Бор Нижегородской области”, утверждённый постановлением администрации городского округа г. Бор

# от 04.03.2013 № 1167

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством администрация городского округа г. Бор **постановляет**:

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявлений, документов, а также принятие граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях в городском округе город Бор Нижегородской области», утверждённый постановлением администрации городского округа г. Бор от 04.03.2013 № 1167 (в редакции постановлений от 08.06.2015 № 2717, от 15.03.2016 № 1075, от 17.10.2016 № 4853, от 10.01.2019 № 33) (далее – административный регламент) следующие изменения:

1.1. Изложить пункт 1.3 и раздел 5 административного регламента в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

1.2. По всему тексту административного регламента слова «глава администрации» заменить словами «глава местного самоуправления» в соответствующих падежах.

2. Общему отделу администрации городского округа г. Бор (Е.А. Копцова) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте [www.borcity.ru](http://www.borcity.ru) и опубликование в газете «Бор сегодня».

Глава местного самоуправления А.В. Боровский

Ю.Ю.Стукалина, 37-132

Приложение

к постановлению администрации

городского округа г.Бор

от 31.05.2021 № 2777

**Изменения в Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Приём заявлений, документов, а также принятие граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях в городском округе город Бор Нижегородской области»**

1. 1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1 Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность представляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- лично, посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи специалистами отдела жилищной политики администрации городского округа город Бор Нижегородской области (далее – отдел жилищной политики);

- путём публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- путём размещения информации на официальном сайте администрации [www.borcity.ru](http://www.borcity.ru/) (далее - сайт администрации) в сети «Интернет», при наличии технической возможности - в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

- посредством ответов на письменные обращения заявителей.

1.3.3. На сайте администрации размещается также следующая справочная информация:

- о месте нахождения и графике работы администрации и отдела жилищной политики;

- справочные телефоны и адреса электронной почты администрации и отдела жилищной политики.

1.3.4. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист, приняв вызов по телефону, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения (отдела). Во время разговора специалист отдела должен произносить слова чётко, без больших пауз и эмоций, не прерывать разговор по причине поступления другого звонка. При невозможности ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста отдела либо обратившемуся лицу должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию или предложить заявителю один из трёх вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;

- дать консультацию в трёхдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

Информирование посредством телефонной связи и индивидуальное устное информирование не должно превышать 15 (пятнадцати) минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

Не допускается одновременный приём двух и более заявителей одним специалистом в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе.

1.3.5. Письменное обращение (в том числе в электронном виде) о представлении информации о муниципальной услуге подлежит регистрации в общем отделе администрации.

1.3.6. При ответах на письменные обращения заявителей (в том числе в электронном виде) специалист отдела жилищной политики в течение 15 дней с момента регистрации подготавливает письмо (ответ) с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги. Письмо (ответ) с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги подписывается главой местного самоуправления или заместителем главы администрации в течение двух рабочих дней с момента направления специалистом отдела жилищной политики письма (ответа) на подпись. Письмо (ответ) подлежит регистрации специалистами общего отдела администрации и в течение двух рабочих дней направляется заявителю.

1.3.7. Письмо (ответ) на обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги направляется любым удобным для заявителя способом:

- на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении, простым почтовым отправлением;

- по электронной почте (в том числе при электронном запросе заявителей) в виде электронного документа;

- факсом или иным способом, указанным в обращении заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.8. С момента приёма документов на предоставление муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе её предоставления при помощи телефона, электронной почты, посредством личного посещения отдела жилищной политики.

1.3.9. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) фамилия, имя, отчество и реквизиты заявления. Заявителю представляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2. V Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1 Информация о праве заявителей на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) администрацией, ее должностными лицами и муниципальными служащими в ходе предоставления муниципальной услуги, в случаях, указанных в статье 11.1 Закона № 210-ФЗ, и в порядке, предусмотренном главой 2.1. Закона № 210-ФЗ (далее - жалоба).

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2.1. Жалоба на действия (бездействие) и (или) решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу (администрация) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.2. Заявители обжалуют действия (бездействие) и (или) решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, путем подачи жалобы главе местного самоуправления.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала.

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

5.3.2. Администрация предоставляет информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- посредством размещения информации на официальном сайте администрации;

- в устной форме на личном приеме или с использованием телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

5.4.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=C1BB11E9F95F27A9356E1B27E1A593E3E12B259AEB82D74BF06D8F49E4430D2E85B7B1E53B3152F69881F3685A79DAFD4774A4290EQBc3H) от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, 72; № 10, ст. 1393; № 29, ст. 4342, 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27, ст. 4293, 4294; 2017, № 1, ст. 12; № 31, ст. 4785; № 50, ст. 7555; 2018, № 1, ст. 63; № 9, ст. 1283; № 17, ст. 2427; № 18, ст. 2557; № 24, ст. 3413; № 27, ст. 3954; № 30, ст. 4539; № 31, ст. 4858);

- [постановлением](consultantplus://offline/ref=C1BB11E9F95F27A9356E1B27E1A593E3E129249CE886D74BF06D8F49E4430D2E85B7B1E63A320DF38D90AB64536FC4FA5E68A628Q0c6H) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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 внебюджетных фондов Российской Федерации, 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 многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.08.2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113; 2015, № 47, ст. 6596; 2016, № 51, ст. 7370; 2017, № 44, ст. 6523; 2018, № 25, ст. 3696);

- [постановлением](consultantplus://offline/ref=2C5377CA0D6DF84B590E84B4A6418C725E393081C884D6B85E052442CBEEC2F97B8CA8EF44F455F204DCB6F01At7U2N) Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. N 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 48, ст. 6706; 2013, № 52, ст. 7218; 2015, № 2, ст. 518).

5.4.2. Информация, указанная в разделе 5.4. настоящего регламента, подлежит обязательному размещению на Едином портале.