

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ШАТУРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальной услуги
«Оформление документов по обмену жилыми помещениями,
предоставленными по договорам социального найма»**

Утвержден
постановлением администрации
Городского округа Шатура
от _____ № _____

Оглавление

I. Общие положения	4
1. Предмет регулирования административного регламента предоставления Муниципальной услуги	4
2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги	4
3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги ...	4
II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги	5
4. Наименование Муниципальной услуги	5
5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу	5
6. Результат предоставления Муниципальной услуги	5
7. Срок регистрации запроса Заявителя.....	6
8. Срок предоставления Муниципальной услуги	6
9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги	6
10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами, для предоставления Муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.....	7
11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении Муниципальных услуг, и которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.....	8
12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги	8
13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении Муниципальной услуги	8
14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги.....	9
15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление Муниципальной услуги	9
16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги предоставления таких услуг	9
17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении Муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.....	9
18. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении Муниципальной услуги, к местам ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.....	10
19. Показатели доступности и качества Муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в МФЦ).....	11
20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления Муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ и в электронной форме.....	11
III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и МФЦ.....	13
21. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги	

.....	13
22. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги	15
23. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Муниципальной услуги	16
24. Выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги (доведение до Заявителя факта результата предоставления Муниципальной услуги).....	16
IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента предоставления Муниципальной услуги	17
25. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги	17
26. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок	17
27. Ответственность специалистов органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.....	18
28. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.....	18
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.....	18
Приложение 1 к Административному регламенту	24
Приложение 2 к Административному регламенту	245
Приложение 3 к Административному регламенту	246
Приложение 4 к Административному регламенту	248

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента предоставления Муниципальной услуги

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» (далее - Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» (далее - Муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению Муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Городского округа Шатура (далее – Администрация), предоставляющей Муниципальную услугу, должностных лиц Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, либо специалистов Администрации.

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления Муниципальной услуги при осуществлении полномочий Администрации.

2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга представляется физическим лицам, являющимся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, либо их уполномоченным представителям (далее - Заявители).

При обращении за получением Муниципальной услуги от имени Заявителей взаимодействие с Администрацией вправе осуществлять их уполномоченные представители.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги

2. Информирование граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации и многофункциональных центров (далее – МФЦ) предоставления государственных и Муниципальных услуг Московской области, расположенных на территории Городского округа Шатура.

3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

4. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) Наименование и почтовые адреса Администрации и МФЦ, ответственных за предоставление Муниципальной услуги.

2) справочные номера телефонов Администрации и МФЦ, ответственных за предоставление Муниципальной услуги;

3) адрес официального сайта Администрации и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

4) график работы Администрации и МФЦ, ответственных за предоставление Муниципальной услуги;

5) требования к письменному запросу Заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления Муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения Муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Муниципальной услуги;

8) текст Административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

- 10) краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;
- 11) образцы оформления документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, и требования к ним;
- 12) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Администрации, МФЦ и ответы на них.

5. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Администрации, МФЦ, предназначенных для приема Заявителей, на официальном сайте Администрации и официальном сайте МФЦ в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и Муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и Муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и Муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее - Портал государственных и Муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

6. Справочная информация о месте нахождения Администрации, МФЦ, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении 2 к Административному регламенту.

7. При общении с гражданами специалисты Администрация и МФЦ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

4. Наименование Муниципальной услуги

8. Наименование Муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма».

5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

9. Органом, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является Администрация.

Непосредственное предоставление Муниципальной услуги осуществляет отдел по учету и распределению жилой площади администрации Городского округа Шатура Московской области.

Администрация организует предоставление Муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

10. В предоставлении Муниципальной услуги участвуют:

- жилищно-коммунальные службы, организации Городского округа Шатура, предоставляющие выписку из домовой книги, копию финансового лицевого счета и справку об отсутствии задолженности за содержание, ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;

11. Администрация, МФЦ, на базе которых организовано предоставление Муниципальной услуги, не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальных услуг, утвержденный Администрацией.

6. Результат предоставления Муниципальной услуги

12. Результатом предоставления Муниципальной услуги являются:

- 1) постановление об обмене жилыми помещениями;
- 2) постановление об отказе в обмене жилыми помещениями.

7.Срок регистрации запроса Заявителя

13. Запрос Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется в Администрации в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Администрацию.

14. Регистрация запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из МФЦ в Администрацию, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Администрацию.

15. Регистрация запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Администрацию.

8.Срок предоставления Муниципальной услуги

16. Срок предоставления Муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней, с даты регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги в Администрацию.

17. Срок предоставления Муниципальной услуги, запрос на получение которой передан Заявителем через МФЦ, исчисляется со дня регистрации запроса на получение Муниципальной услуги в Администрации.

18. Срок предоставления Муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления Муниципальной услуги, передачи запроса о предоставлении Муниципальной услуги и документов из МФЦ в Администрацию, передачи результата предоставления Муниципальной услуги из Администрации в МФЦ, срока выдачи результата Заявителю.

19. Сроки передачи запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых документов из МФЦ в Администрацию, а также передачи результата Муниципальной услуги из Администрации в МФЦ устанавливаются соглашением взаимодействия между администрацией Городского округа Шатура Московской области и Государственным казенным учреждением Московской области "МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" (далее - ГКУ МО «МО МФЦ»), заключенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее – соглашение о взаимодействии).

20. Выдача (направление) результата предоставления Муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

9.Правовые основания предоставления Муниципальной услуги

21. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ// «Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета», № 168, от 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003 г., № 40, ст. 3822;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» // «Российская газета», № 247, 23.12.2009, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626;

- 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» // «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005;

- 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» // «Ежедневные Новости. Подмоскowie», № 77, 05.05.2011, «Информационный вестник Правительства МО», № 5, 31.05.2011;

– Уставом Городского округа Шатура;

– Инструкцией по делопроизводству Администрация;

– Настоящим административным регламентом.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами, для предоставления Муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

22. При обращении за получением Муниципальной услуги Заявитель представляет:

1) заявление нанимателей о разрешении совершения обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма (далее - заявление) (образец представлен в Приложении 3);

2) договор об обмене жилых помещений, занимаемых по договорам социального найма, с согласием проживающих совместно с нанимателем членов семьи, в том числе временно отсутствующих, на осуществление соответствующего обмена;

3) документы, удостоверяющие личность гражданина, подавшего заявление и личность каждого из членов его семьи (паспорт или иной документ, его заменяющий);

4) документы, подтверждающие семейные отношения гражданина, подавшего заявление и членов его семьи (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении (расторжении) брака, свидетельство о смерти, судебное решение о признании членом семьи и другие);

5) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением, занимаемым Заявителем и членами его семьи (ордер, договор, решение о предоставлении жилого помещения, решение суда и т.п.);

6) справка об отсутствии у нанимателя и членов его семьи тяжелых форм хронических заболеваний в соответствии с перечнем, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 16.06.2006 № 378 (для нанимателей, меняющихся на жилые помещения в коммунальной квартире).

7) выписка из домовой книги (с содержанием сведений обо всех гражданах, зарегистрированных совместно с Заявителем, в том числе не являющихся членами семьи Заявителя);

8) копия финансового лицевого счета с места жительства Заявителя и членов его семьи;

9) справки об отсутствии задолженности за содержание, ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;

10) согласие органов опеки и попечительства в случае обмена жилыми помещениями, в

которых зарегистрированы по месту жительства и проживают несовершеннолетние дети, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся участниками сделки по обмену.

23. В бумажном виде форма заявления об обмене жилыми помещениями может быть получена Заявителем непосредственно в Администрацию или МФЦ.

24. Форма заявления об обмене жилыми помещениями доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и Муниципальных услуг и Портале государственных и Муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте Администрации в сети Интернет и сайте МФЦ в сети Интернет, а также по обращению Заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении Муниципальных услуг, и которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения Заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

25. Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении Муниципальных услуг, и которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе отсутствуют.

26. Администрация и МФЦ не вправе требовать от Заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги.

27. Администрация и МФЦ не вправе требовать от Заявителя также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или Муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Муниципальными правовыми актами.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

28. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении Муниципальной услуги

29. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

- 1) к нанимателю обмениваемого жилого помещения предъявлен иск о расторжении или об изменении договора социального найма жилого помещения;
- 2) право пользования обмениваемым жилым помещением оспаривается в судебном порядке;
- 3) обмениваемое жилое помещение признано в установленном порядке непригодным для проживания;
- 4) принято решение о признании жилого дома, в котором находится обмениваемое жилое помещение аварийным и подлежащим сносу;
- 5) принято решение о капитальном ремонте соответствующего дома с переустройством и (или) перепланировкой жилых помещений в этом доме;
- 6) в результате обмена в коммунальную квартиру вселяется гражданин, страдающий

одной из тяжёлых форм хронических заболеваний, указанных в предусмотренном пунктом 4 части 1 статьи 51 Жилищного кодекса Российской Федерации перечне;

7) непредставление Заявителем документов, указанных в указанных в пункте 25 настоящего административного регламента.

30. Письменное решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги подписывается главой Городского округа Шатура и выдается Заявителю с указанием причин отказа.

По требованию Заявителя, решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично, или направляться по почте в письменной форме, либо выдается через МФЦ.

31. Законодательно установленные основания для приостановления Муниципальной услуги отсутствуют.

14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги

32. Услугами, необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальной услуги, являются:

- 1) выдача выписки из домовой книги с места жительства или иного документа, подтверждающего право пользования жилым помещением,
- 2) выдача копии финансового лицевого счета с места жительства.

15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление Муниципальной услуги

33. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги

34. Методики расчета и размеры платы за оказание необходимых и обязательных услуг устанавливаются организациями, предоставляющими необходимые и обязательные услуги, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, самостоятельно в соответствии с требованиями действующего законодательства.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении Муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

35. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги составляет не более 11,5 минут.

36. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 11,5 минут.

18. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении Муниципальной услуги, к местам ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги

37. Предоставление Муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Администрации, МФЦ.

38. Для Заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

39. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта Заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с Заявителей плата не взимается.

40. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

41. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ Заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

42. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

43. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

44. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема Заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

45. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

46. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

47. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления Муниципальных услуг.

48. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления Муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

49. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

50. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для Заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы, мини-офисы кредитных учреждений по приему платы за предоставление Муниципальных услуг.

51. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Администрации, МФЦ, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

52. Для Заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

53. Прием комплекта документов, необходимых для осуществления оформления документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального

найма, и выдача документов, при наличии возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

54. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

19. Показатели доступности и качества Муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в МФЦ)

55. Показателями доступности и качества Муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации Заявителями о порядке предоставления

Муниципальной услуги;

- соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления Муниципальной услуги в целом;

- соблюдение требований стандарта предоставления Муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц полнота и актуальность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

56. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги и возможность получения Муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала государственных и Муниципальных услуг Московской области, Единого портала государственных и Муниципальных услуг и по принципу «одного окна» на базе МФЦ.

57. При получении Муниципальной услуги Заявитель осуществляет не более 1 взаимодействие с должностными лицами.

58. Продолжительность ожидания в очереди при обращении Заявителя в Администрацию для получения Муниципальной услуги не может превышать 11,5 минут.

20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления Муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ и в электронной форме

59. Заявителю предоставляется возможность получения Муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление Муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения Заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с Администрацией осуществляется МФЦ без участия Заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между Администрацией и ГКУ МО «МО МФЦ», заключенным в установленном порядке.

60. Организация предоставления Муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и ГКУ МО «МО МФЦ», заключенным в установленном порядке.

61. Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым Заявитель вправе выбрать для обращения за получением Муниципальной услуги МФЦ, расположенный на территории Городского округа Шатура. При предоставлении Муниципальной услуги специалистами МФЦ исполняются следующие административные процедуры:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

2) выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги.

Административные процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, а также выдаче документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги, осуществляются специалистами МФЦ по принципу

экстерриториальности.

62. Заявители имеют возможность получения Муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления Муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
- 3) направления запроса и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- 4) осуществления мониторинга хода предоставления Муниципальной услуги;
- 5) получения результата предоставления Муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

63. При направлении запроса о предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме Заявитель формирует заявление на предоставление Муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

64. При направлении запроса о предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме, Заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении Муниципальной услуги документы, указанные в пункте 25 Административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

65. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем Заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

66. В течение 5 дней с даты направления запроса о предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме Заявитель предоставляет в Администрацию документы, представленные в пункте 25 Административного регламента (в случае, если запрос и документы в электронной форме не составлены с использованием электронной подписи в соответствии с действующим законодательством).

67. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия Заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ не требуется.

68. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору Заявителя:

- при личном обращении Заявителя в Администрацию или МФЦ;
- по телефону МФЦ;
- через официальный сайт Администрации или МФЦ.

69. При предварительной записи Заявитель сообщает следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты (при наличии);
- желаемые дату и время представления документов.

70. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи Заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

71. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении Заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт МФЦ, может распечатать аналог талона-подтверждения.

Запись Заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

72. 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.

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт МФЦ, за день до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

73. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

74. В отсутствие Заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием Заявителей, обратившихся в порядке очереди.

75. График приема (приемное время) Заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем МФЦ в зависимости от интенсивности обращений.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и МФЦ

76. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

3) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) Муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги.

77. Блок-схема последовательности действий при предоставлении Муниципальной услуги представлена в Приложении 4 к Административному регламенту.

21. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

78. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является поступление в Администрации или МФЦ заявления о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных Заявителем:

а) в Администрации:

- посредством личного обращения Заявителя,

- посредством почтового отправления;

- посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;

б) в МФЦ посредством личного обращения Заявителя.

79. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, осуществляют специалисты Администрации или МФЦ.

80. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги осуществляется в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии между, заключенными в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

81. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения Заявителя в Администрацию или МФЦ, специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности Заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если Заявителем является физическое лицо);

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя

физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель Заявителя);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 25 Административного регламента.

6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

7) осуществляет прием заявления и документов по описи, которая содержит полный перечень документов, представленных Заявителем, а при наличии выявленных недостатков - их описание;

8) вручает копию описи Заявителю.

82. Специалист МФЦ, ответственный за прием документов, в дополнение к действиям, указанным в пункте 84 Административного регламента, передает заявление и прилагаемые к нему документы специалисту МФЦ, ответственному за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию.

Специалист МФЦ, ответственный за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию, организует передачу заявления и документов, представленных Заявителем, Администрации в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии и порядком делопроизводства МФЦ.

83. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении Заявителя не превышает 11,5 минут.

84. При отсутствии у Заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист Администрации или МФЦ, ответственный за прием документов, консультирует Заявителя по вопросам заполнения заявления.

85. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию посредством почтового отправления специалист Администрации, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 84 Административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 84 Административного регламента.

86. В случае поступления запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области специалист Администрации, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) в случае если запрос на предоставление Муниципальной услуги и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет Заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить запрос о предоставлении Муниципальной услуги и документы, подписанные электронной подписью, либо представить в Администрацию подлинники документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 25 Административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

5) в случае если запрос о предоставлении Муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет Заявителю через личный кабинет уведомление о получении

запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

87. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней с момента поступления заявления в Администрацию или МФЦ.

88. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является:

1) В Администрации - передача заявления и прилагаемых к нему документов специалисту Администрации, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление Муниципальной услуги;

2) в МФЦ - передача заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию.

89. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является опись принятых у Заявителя документов или уведомление о принятии запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых документов.

22.Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

90. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту Администрации, ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление Муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.

91. Специалист Администрации осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным Администрацией, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в соответствующую информационную систему Администрации.

92. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения Заявителя или почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 рабочий день, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию.

93. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в Администрацию.

94. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных Администрацией из МФЦ, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в Администрацию.

95. После регистрации в Администрации заявление и прилагаемые к нему документы, направляются на рассмотрение специалисту Администрации ответственному за принятие решения о предоставлении Муниципальной услуги.

96. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней.

97. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов специалисту Администрации, ответственному за принятие решения о предоставлении Муниципальной услуги.

98. При обращении Заявителя за получением Муниципальной услуги в электронной форме Администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

99. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в модуль ОУ Администрации.

23. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Муниципальной услуги

100. Основанием для начала данной административной процедуры является поступление заявления и представленных документов специалисту Администрации, ответственному за принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

101. Специалист Администрации, ответственный за подготовку документов, в течение 5 календарных дней с даты поступления к нему заявления и представленных документов, проверяет указанные документы на наличие оснований для отказа.

102. При установлении наличия хотя бы одной из причин, указанных в пункте 32 Административного регламента, специалист Администрации, ответственный за принятие решения, в течение 15 календарных дней подготавливает проект постановления об отказе в обмене жилыми помещениями и направляет его на подпись главе Администрации.

103. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги, указанных в пункте 32 Административного регламента, специалист Администрации, ответственный за подготовку документов, подготавливает проект постановления об обмене жилыми помещениями в течение 20 календарных дней, с даты поступления заявления и направляет его на подпись главе Администрации.

104. Подписанное главой Администрации постановление об обмене (об отказе в обмене) жилыми помещениями, не позднее рабочего дня следующего за днем подписания передается на регистрацию специалисту общего отдела Администрации, ответственному за регистрацию документов.

105. Специалист общего отдела Администрации, ответственный за регистрацию документов, осуществляет регистрацию постановления об обмене (отказе в обмене) жилыми помещениями в течение 1 рабочего дня со дня его поступления на регистрацию.

106. Результатом данной административной процедуры является наличие постановления Администрации об обмене (отказе в обмене) жилыми помещениями.

107. Критерием принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

108. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 календарных дней с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию.

109. При обращении Заявителя за получением Муниципальной услуги в электронной форме Администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

110. Способом фиксации административной процедуры являются регистрация постановления Администрации (об отказе) о согласовании обмена жилыми помещениями в журнале регистрации документов или внесение соответствующих сведений в информационную систему Администрации.

24. Выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги (доведение до Заявителя факта результата предоставления Муниципальной услуги)

111. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие утвержденного постановления Администрации об обмене (отказе в обмене) жилыми помещениями.

112. Выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

113. Специалист Администрации или МФЦ, ответственный за прием документов, в течение 1 календарного дня со дня утверждения постановления (об отказе) об обмене жилыми

помещениями, подготавливает заверенную копию постановления (об отказе) об обмене жилыми помещениями и выдает (направляет) ее Заявителю вместе с сопроводительным письмом.

114. Выдача результата предоставления Муниципальной услуги осуществляется способом, указанным Заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение Муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении в Администрацию;
- при личном обращении в МФЦ;
- посредством почтового отправления на адрес Заявителя, указанный в заявлении;
- через личный кабинет на Едином портале государственных и Муниципальных услуг или Портале государственных и Муниципальных услуг Московской области.

115. В случае указания Заявителем на получение результата в МФЦ, Администрация направляет результат предоставления Муниципальной услуги в МФЦ в срок, установленный в соглашении о взаимодействии.

116. Выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги, осуществляется многофункциональными центрами в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

117. При обращении Заявителя за получением Муниципальной услуги в электронной форме Администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

118. Результатом административной процедуры является выданная (направленная) с сопроводительным письмом заверенная копия постановления об обмене (отказе в обмене) жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

119. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не превышает 5 рабочих дней со дня утверждения постановления (об отказе) об обмене жилыми помещениями.

120. Способом фиксации административной процедуры является внесение соответствующих сведений в информационную систему Администрации.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента предоставления Муниципальной услуги

25. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги

121. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

122. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений Администрации, ответственных за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги.

26. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги

123. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление Муниципальной услуги.

124. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Администрации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением Муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе Заявителя.

125. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб Заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Администрации и структурных подразделений Администрации, ответственных за предоставление Муниципальной услуги.

27. Ответственность специалистов органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги

126. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица Администрации несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления Муниципальной услуги.

127. Персональная ответственность должностных лиц Администрации закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

128. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Администрации, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

129. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги.

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом для предоставления Муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом для предоставления Муниципальной услуги, у Заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом;

6) затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом;

7) отказ Администрации, должностного лица, муниципального служащего Администрации, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 Московской области, настоящим Административным регламентом;

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

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в Заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

130. Жалоба подается в Администрацию, МФЦ, в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Администрации можно подать Губернатору Московской области в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также можно подать учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

131. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю (за

исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 134 настоящего Административного регламента);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

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

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

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

133. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ в месте предоставления Муниципальной услуги (в месте, где Заявитель подавал запрос на получение Муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной Муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ в месте фактического нахождения учредителя. Время приема жалоб учредителем МФЦ должно совпадать со временем работы учредителя.

134. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ в сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, МФЦ, их должностных лиц и работников);

в) портала федеральной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система досудебного обжалования) с использованием сети Интернет (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, их должностных лиц и работников).

135. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 132 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

136. Жалоба рассматривается Администрацией, предоставляющей Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностного лица либо муниципальных служащих, работников.

В случае если обжалуются решения руководителя Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности), а также Губернатору Московской области и рассматривается ими в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с порядком, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившими Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, жалоба может быть подана учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления информационных технологий и связи Московской области, подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33.

137. В случае если жалоба подана Заявителем в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 136 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий Муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ. При этом Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы Заявителя. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, МФЦ, учредителе МФЦ. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, Заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

138. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченную на ее рассмотрение Администрацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение Администрации.

139. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 137 настоящего Административного регламента.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного главой 15 Закона Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях», должностное лицо, работник Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

141. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, РПГУ;

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю МФЦ отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

142. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение Администрацию, предоставляющую Муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителем МФЦ, уполномоченными на ее рассмотрение. В случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, ее должностного лица, МФЦ, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

143. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11-2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченная на ее рассмотрение Администрация, предоставляющая Муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченной на ее рассмотрение Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ. При удовлетворении жалобы Администрация, предоставляющая Муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата Муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

144. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 134 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

145. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

146. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы работника

МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

147. Уполномоченная на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая Муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с порядком, установленным постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

148. Уполномоченная на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая Муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

149. Уполномоченная на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая Муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Термины и определения

В Административном регламенте используются следующие термины и определения:

Административный регламент	– административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма»;
Заявление	– запрос о предоставлении Муниципальной услуги, представленный любым предусмотренным Административным регламентом способом;
Заявитель	– лицо, обращающееся с Заявлением о предоставлении Муниципальной услуги;
Личный кабинет	– сервис РПГУ, позволяющий Заявителю получать информацию о ходе обработки Заявлений, поданных посредством РПГУ;
МФЦ	– многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;
Муниципальная услуга	– муниципальная услуга «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма»;
Органы власти	– государственные органы, участвующие в предоставлении государственных услуг;
Органы местного самоуправления	– органы местного самоуправления Московской области, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
Организации	– организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг (в том числе подведомственные учреждения);
РПГУ	– государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области», расположенная в сети Интернет по адресу https://uslugi.mosreg.ru/ ;
Модуль ОУ	– модуль Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области;
Единый портал	– федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Администрации, МФЦ, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Муниципальной услуги

1. Администрации Городского округа Шатура Московской области

Место нахождения: г. Шатура, Московская область, пл. Ленина, д.2.

График работы:

Понедельник – четверг: с 8.45 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Пятница: с 8.45 до 16.45 (перерыв 13.00-14.00)

Суббота – воскресенье: выходные дни.

График работы для проведения консультаций и приема жалоб: каждую последнюю пятницу месяца с 10:00 до 13:00.

Почтовый адрес: 140700, г. Шатура, пл. Ленина, д. 2.

Контактный телефон: 8 (49645) 2-53-77, 2-53-80.

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

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:

www.shatura.ru

Адрес электронной почты в сети Интернет: shatura@mosreg.ru

Непосредственное предоставление Муниципальной услуги осуществляет отдел по учету и распределению жилой площади Администрации.

Место нахождения отдела: г. Шатура, ул. Савушкина, д. 3.

Контактный телефон: +7 (49645) 2-34-35.

График работы:

Понедельник – четверг: с 8.45 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Пятница: с 8.45 до 16.45 (перерыв 13.00-14.00)

Суббота – воскресенье: выходные дни.

График приема граждан: понедельник, вторник с 10.00 до 16.00 для консультирования и приема жалоб.

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

Информация приведена на сайтах:

- РПГУ: uslugi.mosreg.ru

- МФЦ: mfc.mosreg.ru

В Администрацию

_____ (указать наименование Муниципального образования)
от «___» _____ 20__ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ
об обмене жилой площади**

Я, _____
проживающий по адресу: _____
дом № _____, квартира _____, корп. _____, телефон: _____
Дом находится в ведении _____
(название ведомства, предприятия, ЖСК)

ПРЕДЛАГАЮ К ОБМЕНУ

(частную, государственную, муниципальную)

_____ комнатную, на _____ этаже, _____ эт. дома _____
(1-но. 2-х и т.д.) (кирп., дер.. смет, панельный и др.)
имеющего: _____

(перечислить удобства)

_____ кухня, размер _____, санузел _____
(совместный/раздельный)

в квартире еще комнат _____ семей _____ человек _____ (если квартира коммунальная)

Из проживающих в квартире состоит ли кто на учете в диспансерах: психоневрологическом, туберкулезном или наркологическом _____

На указанной жилой площади я, _____, проживаю с _____
на основании ордера № _____ на _____ человек

На указанной жилой площади в настоящее время проживают, включая съемщика:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Год рожд.	Родств. отношен.	Откуда и когда прибыл	С какого года проживает

Из них: в РА, командировках, по брони, в местах лишения свободы, в детских домах, сведения о лицах, ранее значившихся в ордере и выбывших с площади

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Год рожд.	Родств. отношен.	Когда и куда выбыл

Причины обмена.

Я, _____ и все совершеннолетние члены семьи желаем произвести обмен с _____

_____ проживающим по адресу: _____

_____ на площадь, состоящую из _____ комнатной квартиры, общей площадью _____, жилой площадью _____

При разъезде укажите куда переезжают остальные члены семьи:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

(Фамилия, имя, отчество, родственные отношения, куда выбыл)

Указанная жилая площадь осмотрена и никаких претензий к отделу учета и распределения жилой площади не имеем.

Наниматель (собственник) _____ (подпись)

Совершеннолетние члены

семьи _____ (подпись)

_____ (подпись)

_____ (подпись)

Подлежит ли дом сносу **или капитальному ремонту** _____

За указание неправильных сведений подписавшие заявление несут ответственность по закону.

Начальник ЖКО/ЖРЭУ _____ (подпись) _____

Бухгалтер _____ (подпись) _____

М.П. дата

Результат Муниципальной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения в Администрацию;
- в форме электронного документа;
- в форме документа на бумажном носителе;
- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе);
- отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);
- посредством личного обращения в многофункциональный центр (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).

«Обратная сторона заявления»

Отметка о комплекте документов (проставляется в случае отсутствия одного или более из документов, не находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги):

О предоставлении не полного комплекта документов, требующихся для предоставления Муниципальной услуги и представляемых Заявителем, так как сведения по ним отсутствуют в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, предупрежден.

Согласие собственника жилья на обмен (ведомство, сельский округ или др.)

(подпись)

М.П. дата.

**Блок- схема предоставления Муниципальной услуги
«Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по
договорам социального найма»**

