**ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**ЧЕРНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 25.04.2024 № 288**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма на территории муниципального образования Чернский район»**

 В соответствии с частью 6 статьи 42, статьями 72, 74 Жилищного кодекса Российской Федерации, частями 1, 2 статьи 250 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 19 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьями 2, 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования Чернский район, администрация муниципального образования Чернский район **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма на территории муниципального образования Чернский район». (Приложение).
2. Сектору муниципальных услуг и информационных технологий администрации муниципального образования Чернский район (Зайцева Л.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://chernskij-r71.gosweb.gosuslugi.ru/>.
3. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.
4. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

 **Глава администрации**

 **муниципального образования**

 **Чернский район В.А. Белошицкий**

Исп. Здорова Наталья Александровна

тел. 8(48756)2-14-41

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования Чернский район

от 25.04.2024 № 288

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма на территории муниципального образования Чернский район»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма на территории муниципального образования Чернский район» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предметом регулирования административного регламента является оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми гражданами Российской Федерации по договорам социального найма.

3. В целях применения настоящего административного регламента используются следующие понятия:

- Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга - деятельность по реализации функций администрации муниципального образования Чернский район, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации муниципального образования Чернский район по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования Чернский район, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая установленным требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

4. Заявителем (получателем муниципальной услуги) является физическое лицо, являющееся нанимателем жилого помещения по договору социального найма, желающее осуществить обмен занимаемого им жилого помещения на жилое помещение, предоставленное по договору социального найма другому нанимателю, обратившееся с письменным запросом по форме, представленной в [приложении № 1](#P455) к настоящему Административному регламенту, по адресу администрации муниципального образования Чернский район или МФЦ или оставившее запрос в электронном виде, заполненный и отправленный с помощью регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (РПГУ). От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в администрации муниципального образования Чернский район (далее - администрация), в МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации, электронного информирования, в том числе и на РПГУ.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

7. Справочная информация, касающаяся предоставления муниципальной услуги, размещается:

- в электронном виде - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования Чернский район, в федеральном реестре, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

- в печатном виде - на информационном стенде в помещениях администрации.

8. Размещаемая информация содержит:

- информацию о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов администрации;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о стоимости предоставления муниципальной услуги (бесплатно);

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах мест приема документов для предоставления муниципальной услуги и графике приема документов;

- информацию о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о порядке получения консультаций;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказ в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудников администрации муниципального образования Чернский район, а также иных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- текст Административного регламента;

- формы бланков запросов о предоставлении муниципальной услуги.

9. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

10. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его запроса и документов (далее - запрос) на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

11. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются в письменном заявлении (называются - при устном обращении) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче запроса копии запроса, либо точный адрес и наименование объекта недвижимого имущества, а также фамилия, имя, отчество и (или) наименование заявителя.

Заявление о ходе предоставления муниципальной услуги представляется в свободной форме.

12. Способы получения сведений о ходе оказания муниципальной услуги:

а) в администрации;

б) в письменном виде по почте;

в) посредством электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, направленного по адресу электронной почты заявителю, если такой адрес ранее был представлен заявителем.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

13. Наименование муниципальной услуги – «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма на территории муниципального образования Чернский район».

14. Наименование отраслевого (функционального) органа, предоставляющего муниципальную услугу, - администрация муниципального образования Чернский район.

 Местонахождение администрации МО Чернский район: 301090, Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул. К. Маркса, д.31.

 График работы администрации МО Чернский район, предоставляющей муниципальную услугу:

понедельник - четверг с 9.00 - 18.00

пятница и предпраздничные дни с 9.00 - 17.00

обеденный перерыв с 13.00 - 13.48.

Адрес электронной почты администрации МО Чернский район: ased\_mo\_chern@tularegion.ru.

Адрес официального сайта муниципального образования Чернский район: <https://chernskij-r71.gosweb.gosuslugi.ru/>.

 Муниципальную услугу можно получить в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр, МФЦ).

 Местонахождение МФЦ: 301090, Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул. К. Маркса, д.31.

 График работы: понедельник-пятница – с 9:00 до 18:00

 суббота-воскресенье – с 9:00 до 16:00

 Муниципальная услуга предоставляется также в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>.

Справочные телефоны, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги: (48756) 2-12-06, 2-11-80, 2-12-63, 2-14-41.

15. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю решения о согласии на обмен жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма, либо письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

16. Срок предоставления муниципальной услуги - не позднее 10 календарных дней со дня регистрации запроса в администрации муниципального образования Чернский район.

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования Чернский район, регулирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

18. Граждане, указанные в [пункте 4](#P64) Положения, с целью получения муниципальной услуги обращаются в администрацию муниципального образования Чернский район либо через многофункциональный центр с письменным запросом или запросом в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая Единый портал государственных и муниципальных услуг ([приложение 1](#P455) к Положению), в 2 экземплярах (один из которых возвращается заявителю с указанием даты принятия запроса и приложенных к нему документов, а также с указанием документов, которые будут получены по межведомственным запросам).

18.1. С запросом должны быть представлены следующие документы, обязанность по представлению которых возложена на заявителя:

1) договор об обмене жилыми помещениями между нанимателями жилых помещений по договорам социального найма;

2) паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность каждого члена семьи;

3) документы, подтверждающие состав семьи (свидетельство о рождении; свидетельство о заключении брака (расторжении брака); свидетельство о перемене имени), выданные компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

4) копия документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета каждого члена семьи;

5) выписка из домовой книги и копия лицевого счета по месту жительства;

6) договор социального найма жилого помещения, заключенный до 1 июля 2012 года;

7) копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица, если с запросом обращается представитель заявителя (в случае необходимости);

8) согласия в письменной форме проживающих совместно с ним членов его семьи, в том числе временно отсутствующих членов его семьи.

Одновременно с копиями вышеперечисленных документов заявитель при личном обращении представляет их подлинники для сверки. После сверки подлинники документов возвращаются заявителю.

18.2. Администрацией самостоятельно запрашиваются документы (их копии или содержащиеся в них сведения), необходимые для оформления документов по обмену жилыми помещениями, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся данные документы (их копии или содержащиеся в них сведения) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами, если такие документы не были представлены заявителем по собственной инициативе:

1) документы, подтверждающие состав семьи (свидетельство о рождении; свидетельство о заключении брака (расторжении брака); свидетельство о перемене имени), кроме выданных компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

2) договор социального найма жилого помещения, заключенный после 1 июля 2012 года;

3) справка об отсутствии тяжелой формы хронического заболевания заявителя или членов его семьи, при которой совместное проживание с ним в одной квартире невозможно (перечень соответствующих заболеваний устанавливается Правительством Российской Федерации), - в случаях, если одно из обмениваемых жилых помещений расположено в коммунальной квартире;

4) решение органов опеки и попечительства о согласии на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений.

19. При подаче запроса в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг, документы, указанные в [пункте 18](#P112) Административного регламента, направляются гражданином-заявителем в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

20. Заявитель имеет право представить в администрацию муниципального образования Чернский район документы, указанные в [пункте 18](#P112) Административного регламента, действительные на дату обращения, с приложением копий:

1) в письменном виде по почте;

2) в электронном виде (при наличии электронной подписи);

3) лично либо через своих представителей.

21. Запрещается требовать от заявителей:

1) 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;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

а) 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;

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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных Федеральными законами.

22. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова, иные не оговоренные в них исправления либо повреждения, не позволяющие однозначно истолковать содержание документов;

- документы исполнены карандашом;

- текст запроса или приложенных документов к нему содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников администрации муниципального образования Северное Чернского района, а также членов их семей;

- документы не поддаются прочтению, неразборчиво написаны;

- к запросу не приложены документы, указанные в его приложении;

- документы поданы неуполномоченным лицом;

- в письменном запросе не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае наличия оснований, предусмотренных настоящим пунктом, сотрудник администрации муниципального образования Чернский район, ответственный за прием запроса и документов, возвращает документы заявителю и проставляет на запросе отметку об отказе в приеме документов, а также указывает причину отказа, свои фамилию, инициалы, должность, дату отказа в приеме документов.

23. Сообщение об отказе в приеме документов направляется заявителю в срок, не превышающий семи дней со дня регистрации обращения.

24. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в администрацию муниципального образования Чернский район.

25. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- наличие у заявителя неполного комплекта документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

- представление недостоверных документов и сведений;

- предъявление иска к нанимателю обмениваемого жилого помещения о расторжении или об изменении договора социального найма жилого помещения;

- оспаривание в судебном порядке права пользования обмениваемым жилым помещением;

- признание в установленном порядке обмениваемого жилого помещения непригодным для проживания;

- принятие решения о сносе соответствующего дома или его переоборудовании для использования в других целях;

- принятие решения о капитальном ремонте соответствующего дома с переустройством и (или) перепланировкой жилых помещений в этом доме;

- вселение в результате обмена в коммунальную квартиру граждан, страдающих одной из тяжелых форм хронических заболеваний, указанных в пункте 4 части 1 статьи 51 Жилищного кодекса Российской Федерации;

- отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи запроса на оформление запрашиваемого документа, подлежащего выдаче третьему лицу;

- поступление от заявителя письменного запроса, в том числе в электронной форме, о прекращении рассмотрения запроса.

26. Заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на РПГУ в течение семи дней со дня выявления оснований для отказа.

27. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

28. Основания для оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения отсутствуют.

29. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

30. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

31. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) ведется в порядке живой очереди в дни и часы приема.

32. Время ожидания в очереди заявителей для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги, получения результата предоставления муниципальной услуги или консультирования составляет не более 15 минут.

33. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса в документах внутреннего делопроизводства. При подаче запроса на РПГУ он автоматически фиксируется в режиме реального времени в электронной системе. С учетом особенностей ведения процедур по данной муниципальной услуге ответственный специалист регистрирует запрос, поданный в электронном виде, в документах внутреннего делопроизводства с сохранением присвоенного системой индивидуального номера.

34. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

35. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

36. Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

37. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения при необходимости верхней одежды посетителей.

38. Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего Административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки запросов;

- местами для заполнения необходимых запросов и документов;

- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

39. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Тульской области.

В случаях если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

40. Рабочее место каждого сотрудника, ведущего прием документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

41. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

42. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели доступности и качества муниципальной услуги | Нормативное значение показателя |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг, предоставляемых администрацией посредством: |  |
| телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах | 100% |
| информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте муниципального образования Чернский район | 100% |
| обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации | 100% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного Административным регламентом | 100% |
| Соблюдение срока регистрации запроса заявителя | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного Административным регламентом | 100% |
| Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза | 95% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 99% |
| Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95% |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| Оснащенность рабочих мест сотрудников администрации, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой | 100% |
| Укомплектованность администрации, предоставляющего муниципальную услугу, необходимым количеством сотрудников | 100% |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 90% |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет | 60% |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 1% |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги сотрудниками администрации, в судебном порядке | 5% |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью сотрудников администрации, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Количество заявителей, обратившихся в администрацию за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | человек |
| Количество заявителей, обратившихся в администрацию за получением муниципальной услуги | человек |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| Соответствие помещений требованиям [пункта 39](#P182) настоящего Административного регламента | 100% |

43. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в администрацию, направлении соответствующих документов посредством МФЦ, а также с помощью почтовой связи либо информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», с использованием РПГУ.

44. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

45. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, а также РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах форм запросов и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение записи на прием в многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа предоставления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в администрацию муниципального образования Чернский район;

- обеспечение получения заявителем сведений о ходе выполнения его запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде, если иное не установлено действующим законодательством;

- организация межведомственного взаимодействия, в том числе в электронном виде, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение иных требований, установленных федеральным законодательством, регулирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

46. При предоставлении муниципальных услуг в многофункциональных центрах учитываются требования, установленные законодательством, регулирующим отношения в сфере деятельности многофункциональных центров.

47. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги и с единым стандартом в случае, предусмотренном частью 2 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;

5) получение муниципальной услуги в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

48. Администрация обязана:

1) предоставлять муниципальные услуги в соответствии с Административным регламентом;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме;

3) представлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, от подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию;

4) соблюдать конфиденциальность ставшей известной администрации в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальной услуги информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц;

5) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения** **административных процедур, требования к порядку их** **выполнения, в том числе особенности выполнения** **административных процедур в электронной форме, а также** **особенности выполнения административных процедур** **в многофункциональных центрах**

49. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;

- прием, первичная проверка и регистрация запроса и приложенных к нему документов с целью предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение запроса, проверка документов и передача их на заседание комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Чернский район;

- принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- подготовка документов для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление заявителя о принятом решении;

- выдача решения о согласии на обмен жилыми помещениями либо письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

50. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является поступление запроса или обращения, выраженного в устной, письменной, в том числе электронной, форме, содержащего вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, а также иных вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги.

51. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование по телефону;

- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте.

52. Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди заявителя (его представителя) при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя (его представителя) не может превышать 15 минут.

53. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю (его представителю) обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

54. Индивидуальное консультирование по телефону.

Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос получателя услуги.

При консультировании по телефону сотрудник администрации обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы администрации, а также месте нахождения иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы запросы на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному запросу о предоставлении муниципальной услуги.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

55. Сотрудники администрации при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю (его представителю), не унижая его чести и достоинства;

- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

56. При консультировании по письменным запросам, поступившим посредством электронной почты, ответ на обращение заявителя (его представителя) направляется электронной почтой (если иное не указано в запросе) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

Запрос, поступивший посредством электронной почты, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

57. Запрос, поступивший в форме электронного документа, должен содержать изложение сути вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе.

Заявитель вправе приложить к такому запросу необходимые документы и материалы в электронной форме, если подача сведений в такой форме не противоречит действующему законодательству.

58. Ответы на письменные обращения, в том числе в электронном виде, даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;

- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;

- фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

59. Сотрудники администрации не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя (его представителя).

60. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги и административной процедуры «Прием, первичная проверка и регистрация запроса и приложенных к нему документов с целью предоставления муниципальной услуги» является письменный запрос, поступивший от заявителя лично, по почте, по электронной почте или РПГУ из личного кабинета.

61. Сотрудник, ответственный за выполнение административной процедуры, проверяет надлежащее оформление запроса в соответствии с образцом запроса ([приложение 1](#P455) к Административному регламенту) и приложенных к нему документов, указанных в [пункте 18](#P112) Административного регламента, и регистрирует запрос во внутренней документации в соответствии с правилами делопроизводства.

62. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса в документах внутреннего делопроизводства. При подаче запроса на РПГУ он автоматически фиксируется в режиме реального времени в электронной системе. С учетом особенностей ведения процедур по данной муниципальной услуге ответственный специалист регистрирует запрос, поданный в электронном виде, в документах внутреннего делопроизводства с сохранением присвоенного системой индивидуального номера.

63. При обращении заявителя (представителя) лично на приеме сотрудником администрации, ответственным за прием документов:

- устанавливается личность заявителя (или его представителя);

- проводится проверка представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям;

- осуществляется сверка копий документов с оригиналами и заверение их своей подписью и печатью;

- запрос направляется для регистрации.

Срок выполнения административного действия по проверке и регистрации документов - не более 30 минут на одного заявителя.

64. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение запроса, проверка документов и передача их на заседание комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Чернский район является поступление зарегистрированного запроса с пакетом документов сотруднику администрации, ответственному за оказание муниципальной услуги.

65. Сотрудником администрации проводится проверка представленных документов на соответствие их установленным законодательством требованиям, наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем, указанным в настоящем Административном регламенте, готовится пакет документов для рассмотрения на жилищной комиссии администрации муниципального образования Чернский района (далее - Комиссия).

Срок выполнения административного действия - не более 40 минут на один запрос.

66. Основанием для начала административной процедуры «Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги» является поступление запроса с пакетом документов на заседание Комиссии.

67. Комиссией рассматриваются документы и принимается решение:

- о возможности предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административного действия является подписанный протокол заседания Комиссии.

Срок выполнения административного действия - не более 30 минут.

68. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка документов для предоставления муниципальной услуги» является получение сотрудником администрации пакета документов и подписанного протокола заседания Комиссии о принятом решении.

69. По результатам принятого Комиссией решения сотрудником администрации готовится проект решения о согласии на обмен жилыми помещениями ([приложение 2](#P493) к Административному регламенту) либо письмо, содержащее мотивированный отказ в даче согласия на обмен.

В письме указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе, с указанием правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения.

Срок выполнения административного действия - не более 40 минут.

70. Проект решения или письменный отказ направляется на подпись главе администрации муниципального образования Чернский район.

Срок визирования решения или письма, содержащего мотивированный отказ в даче согласия на обмен, главой администрации - не более 5 рабочих дней.

71. Основанием для начала административной процедуры «Уведомление заявителя о принятом решении» является поступление сотруднику администрации решения о согласии на обмен или письма, содержащего мотивированный отказ в даче согласия на обмен, подписанного главой администрации муниципального образования Чернский район.

72. Сотрудником администрации, ответственным за предоставление данной услуги, производится уведомление заявителей по телефону, указанному в запросе, либо по почте в адрес заявителя направляется уведомление о принятом решении.

В случае представления гражданином запроса через МФЦ решение направляется в МФЦ, если иной способ получения не указан заявителем.

73. Срок уведомления заявителя - не более 3 дней после подписания решения главой администрации муниципального образования Чернский район.

74. Если заявитель отправлял заявку на получение муниципальной услуги на РПГУ, сообщение о готовности решения или мотивированного отказа и приглашение к получению результата муниципальной услуги отправляется заявителю в день подписания решения посредством электронной почты на электронный адрес, указанный в запросе, или посредством уведомления на РПГУ.

75. Основанием для начала административной процедуры «Выдача решения о согласии на обмен жилыми помещениями либо письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги» является прибытие заявителя (его представителя) в администрацию для получения решения о согласии на обмен жилого помещения или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

76. По прибытии заявителя (его представителя) в администрацию сотрудник администрации устанавливает личность заявителя (его представителя), проверяет документ, подтверждающий полномочия представителя.

77. Сотрудником администрации вносится соответствующая запись в журнал регистрации решений о согласии на обмен жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма. Журнал ведется на бумажном носителе.

78. Один экземпляр решения об обмене выдается заявителю (его представителю) под роспись. Второй экземпляр остается с комплектом документов на хранении в администрации.

79. В случае получения на руки письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель (его представитель) расписывается о его получении на втором экземпляре.

80. Срок выполнения административной процедуры - не более 30 минут.

81. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

Основанием выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, является поступление в администрацию запроса о выдаче дубликата.

Запрос о выдаче дубликата представляется заявителем в произвольной форме.

Решение о выдаче дубликата принимается главой администрации.

Срок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, не может превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления о выдаче дубликата.

Основания для отказа в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

82. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является получение администрацией от гражданина запроса об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Запрос об исправлении ошибок представляется в произвольной форме.

Запрос об исправлении ошибок рассматривается должностным лицом, уполномоченным рассматривать документы, в течение 5 рабочих дней с даты его регистрации.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах должностное лицо, уполномоченное рассматривать документы, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 30 рабочих дней с даты регистрации запроса об исправлении ошибок.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо, уполномоченное рассматривать документы, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации запроса об исправлении ошибок.

**IV. Формы контроля за исполнением** **Административного регламента**

83. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках предоставления муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

84. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль их исполнения, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

85. Сотрудник администрации, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

86. Сотрудник администрации, уполномоченный на рассмотрение запросов, несет персональную ответственность:

а) за своевременность и качество проводимых проверок по запросам;

б) за соответствие результатов рассмотрения запросов требованиям действующего законодательства;

в) за соблюдение порядка и сроков рассмотрения запроса.

87. Сотрудник администрации, уполномоченный на оформление проекта решения о согласии на обмен жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма, либо информационного сообщения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за достоверность и полноту вносимых в проект сведений, своевременность и порядок согласования проекта.

88. Сотрудник администрации, осуществляющий выдачу решения о согласии на обмен жилыми помещениями (информационного сообщения об отказе в предоставлении муниципальной услуги), несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

89. Сотрудники администрации, уполномоченные на оказание муниципальной услуги в соответствии с Административным регламентом, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

90. Обязанности сотрудников администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляются в их должностных инструкциях.

91. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, - главой администрации, проверок соблюдения сотрудниками положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

92. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается главой администрации, осуществляющего предоставление муниципальной услуги. Проведение проверок исполнения Административного регламента в рамках текущего контроля производится не реже одного раза в квартал.

93. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

94. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Чернский район.

95. Внеплановая проверка (контроль) проводится в порядке и форме, установленных действующим законодательством.

96. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования** **решений и действий (бездействия) администрации, а также лиц,** **участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

97. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами 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, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных 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 государственной или 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

10) 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, предусмотренных [подпунктом 4 пункта 21](#P133) настоящего Административного регламента.

98. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решение и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

2) Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена на почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, установленный настоящим административным регламентом порядок обжалования не применяется.

4) Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

6) По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

6.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

7) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 6 настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 7 настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном подпункте 7 настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

8) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1 настоящего пункта, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к Административному регламенту

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главе администрации муниципального образования Чернский район**(руководителю органа местного самоуправления)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(адрес проживания)контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| **ЗАПРОС** |
|  |
| Прошу Вас разрешить обмен жилого помещения, расположенного по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,занимаемого мной по договору социального найма, на жилое помещение, расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,занимаемое по договору социального найма гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.(Ф.И.О.)Состав моей семьи \_\_\_\_ человек:1. Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.)2. Супруг(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.) |
| 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(родственные отношения, Ф.И.О.)и т.д.К запросу прилагаются документы: |
| 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и т.д.*(на оборотной стороне)*Мы даем свое согласие на обмен жилого помещения, занимаемого по договору социального найма, на жилое помещение, расположенное по вышеуказанному адресу, а также бессрочное и безотзывное согласие на обработку в установленном порядке администрацией муниципального образования Чернский район всех наших персональных данных в целях принятия решения о согласии на обмен жилых помещений, на проверку указанных в запросе сведений и на запрос необходимых для рассмотрения запроса документов.Подписи совершеннолетних членов семьи: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)(Ф.И.О.) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)(Ф.И.О.) |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись заявителя) |

Приложение 2

к Административному регламенту

**РЕШЕНИЕ**

**о согласии на обмен жилыми помещениями**

|  |
| --- |
| п. Чернь Тульской области |
| от \_\_.\_\_.20\_\_ г. | № \_\_\_\_\_\_\_ |
| Администрация муниципального образования Чернский район в соответствии с протоколом от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ заседания комиссии по жилищным вопросам администрации муниципального образования Чернский район, утвержденной постановлением администрации муниципального образования Чернский район от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_, на основании договора об обмене жилыми помещениями от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ решила:Дать согласие на обмен гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фамилия, имя, отчество)и членам его семьи \_\_\_ человек занимаемого ими по договору социального найма жилого помещения, состоящего из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, общей площадью(квартиры, комнаты)\_\_\_\_\_ кв. м, расположенного по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на занимаемое по договору социального найма гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с семьей \_\_\_\_ человек жилое помещение,(фамилия, имя, отчество)состоящее из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, общей площадью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. м, расположенное(квартиры, комнаты)по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Настоящее решение и договор об обмене жилыми помещениями являются основанием для расторжения ранее заключенного договора социального найма с гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фамилия, имя, отчество)и заключения договора социального найма с гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фамилия, имя, отчество)на жилое помещение, расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |
| **Глава администрации** **МО Чернский район** |  |  |  |
|  | (подпись) |  | (Ф.И.О.) |