|  |
| --- |
| **Тульская область**  |
| **Муниципальное образование Куркинский район** |
| **Администрация** |
| **Постановление** |
|  |
| **от 29.06.2023 г.** | **№ 349** |

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением правительства Тульской области от 13.05.2019 № 168 «О внесении изменений и дополнения в постановление правительства Тульской области от 13.07.2017 № 294», [Постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW067&n=10996&date=18.02.2020) администрации Тульской области от 28.02.2001 № 80 «О совершенствовании структуры управления жилищно-коммунальным хозяйством области» на основании Устава муниципального образования Куркинский район Администрация муниципального образования Куркинского района постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма».

2. Отделу по взаимодействию с органами местного самоуправления и общественными организациями Администрации муниципального образования Куркинский район (Иосифова С.И.) обнародовать и разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Куркинский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

Глава Администрации

муниципального образования

Куркинский район Г.М.Калина

Приложение

к [постановлению](#sub_0) Администрации

муниципального образования

Куркинский район

от 29.06.2023 № 349

**Административный регламент предоставления администрацией муниципального образования Куркинский район муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма"**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма" (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 Куркинский район, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Администрации муниципального образования Куркинский район по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования Куркинский 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;

- АСЭД - автоматизированная система электронного документооборота, в которой осуществляется регистрация входящей и исходящей корреспонденции отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального образования Куркинский район;

- 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.

**Круг заявителей**

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 N 1 к настоящему Административному регламенту, по адресу Администрации муниципального образования Куркинский 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.

**Требования к информированию о порядке предоставлении муниципальной услуги**

5. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления - Администрацией муниципального образования Куркинский район, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления - Администрации муниципального образования Куркинский район, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования Куркинский район;

Место нахождения и график работы структурных подразделений Администрации муниципального образования Куркинский район, участвующих в оказании услуги:

а) Адрес Администрации муниципального образования Куркинский район: Тульская область, Куркинский район, поселок Куркино, ул.Театральная, д.22, индекс 301940.

Место нахождения отдела коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры комитета по жизнеобеспечению Администрации муниципального образования Куркинский район: Тульская область, Куркинский район, поселок Куркино, ул.Театральная, д.22, индекс 301940.

График работы Администрации муниципального образования Куркинский район, а также отдела коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры комитета по жизнеобеспечению Администрации муниципального образования Куркинский район, предоставляющего муниципальную услугу:

понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница и предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв – 13.00 - 13.48.

Приемные дни для получателей муниципальной услуги в отделе коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры Администрации муниципального образования Куркинский район: понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00.

Адрес официального сайта:

- официальный сайт муниципального образования Куркинский район - <http://kurkino.tulobl.ru/>.

- РПГУ - http://www. gosuslugi 71.ru.

Адрес электронной почты:

- Администрации муниципального образования Куркинский район –

: /ased\_mo\_kurkino@tularegion.ru.

Телефоны:

- в Администрации муниципального образования Куркинский район: (48743) 5-12-87;

- в отделе коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры комитета по жизнеобеспечению Администрации муниципального образования Куркинский район: (48743) 5-13-53, 5-16-13.

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

Место нахождения МФЦ: Тульская область, Куркинский район, пос. Куркино, ул. Театральная, д.22.

График работы МФЦ: по предварительной записи по телефону: 8-800-450-00-71.

Информация о филиале многофункционального центра размещена на сайте многофункционального центра.

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

8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) при обращении заинтересованных лиц в ОМСУ лично или посредством телефонной связи с учетом графика работы;

2) в письменной и электронной форме в случае поступления соответствующего запроса в ОМСУ, в том числе посредством электронной почты;

3) посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ОМСУ, на ЕПГУ, портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области http://www.gosuslugi71.ru (РПГУ);

4) через многофункциональный центр.

Обращение в письменной и электронной форме за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги должно быть рассмотрено не позднее 30 дней со дня регистрации запроса. (ОМСУ может указать срок меньше)

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Должностные лица ОМСУ осуществляют консультирование заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги:

1) при личном обращении в соответствии с режимом приема;

2) при письменном обращении (в том числе посредством электронной почты);

3) по телефону.

Заявитель во время консультации может получить информацию по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

3) справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги;

4) о поступлении запроса заявителя в управление;

5) о ходе рассмотрения запроса;

6) о результатах рассмотрения запроса заявителя.

Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги являются полнота, достоверность и четкость изложения предоставляемой информации.

10. На информационных стендах в ОМСУ и МФЦ размещается следующая информация:

1) место нахождения, график работы, контактные телефоны, адрес официального веб-сайта и электронной почты ОМСУ;

2) место нахождения, график работы, контактные телефоны, адрес официального веб-сайта и электронной почты МФЦ;

3) способы получения муниципальной услуги;

4) перечень лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги;

5) порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

7) формы и образцы документов для заполнения.

11. При обращении на ЕПГУ заявитель авторизуется в системе и с помощью меню выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив электронные копии документов, пользователь портала оставляет заявку на оказание услуги. Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель может в режиме реального времени отслеживать в личном кабинете на ЕПГУ.

Возможность получения общей информации по административному регламенту муниципальной услуги, контактных данных специалистов, адреса ближайшего МФЦ реализована на ЕПГУ/РПГУ без необходимости обязательной авторизации.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

12. Наименование муниципальной услуги - "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма".

13. Наименование отраслевого (функционального) органа Администрации муниципального образования Куркинский район, предоставляющего муниципальную услугу, отдел коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры комитета по жизнеобеспечению.

14. 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.

15. Срок предоставления муниципальной услуги - не позднее 10 календарных дней со дня регистрации запроса в Администрации Мо Куркинский район в АСЭД.

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

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, N 237, 25.12.1993);

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (Российская газета, N 1, 12.01.2005);

 - Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Российская газета, N 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, N 168, 30.07.2010);

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

17. Граждане, указанные в пункте 4 Положения, с целью получения муниципальной услуги обращаются в администрацию города Тулы через Комитет 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 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. 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).

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

19. Отдел 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 субъектов Российской Федерации, 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.

20. 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 Административного регламента, направляются гражданином-заявителем в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи", с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая портал государственных и муниципальных услуг.

21. Заявитель имеет право представить в Администрацию документы, указанные в пункте 18 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.

22. Запрещается требовать от заявителя, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги:

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

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

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:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- 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;

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего 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, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

23. 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 города Тулы, 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 МО Куркинский 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.

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

25. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в соответствующий отраслевой (функциональный) орган Администрации МО Куркинский район.

26. 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.

27. 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.

28. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

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

31. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

34. 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.

35. 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.

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

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

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

39. 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.

40. 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 Российской Федерации.

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.

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

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

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

43. Количество и продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами органа:

1) при личном предоставлении запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также при личном получении результата предоставления муниципальной услуги – 2 взаимодействия до пятнадцати минут;

2) при личном предоставлении запроса о предоставлении муниципальной услуги и направлении почтовым отправлением заявителю письма (уведомления) об отказе в предоставлении муниципальной услуги – 1 взаимодействие до пятнадцати минут;

3) при направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги почтовым отправлением или через ЕПГУ/РПГУ и личном получении результата предоставления муниципальной услуги – 1 взаимодействие до пятнадцати минут;

4) при направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также письма (уведомления) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

44.Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим административным регламентом.

45. Жалобы заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.

46. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном Администрацией.

47. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.

48. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:

1) удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;

2) удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;

3) процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.

49. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в Комитет, 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.

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

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

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации города Тулы 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 администрации города Тулы 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 отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации города Тулы;

- 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.

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

53. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

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

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

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

5) получение муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

54. Отдел коммунального хозяйства, градостроительства и архитектуры обязан: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;

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 N 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 Комитету 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.**

55. 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 МО Куркинский 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.

56. 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.

57. 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.

58. 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.

59. 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.

60. 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 Комитета обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

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

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в АСЭД 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.

61. Сотрудники Отдела 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.

62. 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.

63. 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.

64. 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.

65. Сотрудники Отдела 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).

66. 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.

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

68. 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.

69. При обращении заявителя (представителя) лично на приеме сотрудником Отдела, 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 в отдел прохождения документов Администрации муниципального образования Куркинский район для регистрации в системе АСЭД.

Срок выполнения административного действия по проверке и регистрации документов - не более 30 минут на одного заявителя.. Основанием для начала административной процедуры "Рассмотрение запроса, проверка документов и передача их на заседание комиссии по жилищным вопросам Администрации " является поступление зарегистрированного запроса с пакетом документов сотруднику Отдела, ответственному за оказание муниципальной услуги.

65. Сотрудником Отдела 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 (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 Комитета пакета документов и подписанного протокола заседания Комиссии о принятом решении.

69. По результатам принятого Комиссией решения сотрудником Отдела готовится проект решения о согласии на обмен жилыми помещениями (приложение 2 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 визируется председателем Комитета по жизнеобеспечению и направляется на подпись главе Администрации муниципального образования Куркинский район.

Срок визирования решения или письма, содержащего мотивированный отказ в даче согласия на обмен, председателем Комитета и главы Администрации МО Куркинский район - не более 5 рабочих дней.

71. Основанием для начала административной процедуры "Уведомление заявителя о принятом решении" является поступление сотруднику Отдела решения о согласии на обмен или письма, содержащего мотивированный отказ в даче согласия на обмен, подписанного главой Администрации муниципального образования, курирующим деятельность Комитета.

72. Сотрудником Комитета, 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, курирующим деятельность Комитета.

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 Комитет для получения решения о согласии на обмен жилого помещения или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

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

77. Сотрудником Отдела 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 Отделе.

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 Комитет запроса о выдаче дубликата.

Запрос о выдаче дубликата представляется заявителем в произвольной форме.

Решение о выдаче дубликата принимается руководителем Комитета.

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 Комитетом 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 Отдела, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

86. Сотрудник Отдела, 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 Отдела, 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 Отдела, 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 Отдела 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 Отдела, 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, - председателем Комитета, проверок соблюдения сотрудниками положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

92. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается председателем Комитета, 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 Куркинский 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) Комитета, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, 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 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.

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.

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.

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.

Информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в Администрации муниципального образования Куркинский район, в Отделе, МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, публикаций в средствах массовой информации и на РПГУ.

4) Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

- 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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, 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:

- 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;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

7) Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 6 пункта 98 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

9) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Административным регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к Административному регламенту

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

(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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(родственные отношения, Ф.И.О.)

и т.д.

К запросу прилагаются документы:

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

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

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

и т.д.

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 уполномоченными органами администрации города Тулы 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

 от \_\_.\_\_20\_\_ г.№ \_\_\_\_\_\_\_

Администрация муниципального образования Куркинский район в соответствии с протоколом от \_\_ N \_\_\_\_\_ заседания комиссии по жилищным вопросам Администрации муниципального образования Куркинский район, утвержденной постановлением Администрации муниципального образования Куркинский районот \_\_\_ N \_\_\_\_\_\_, 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Руководитель органа местного самоуправления \_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

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

(Ф.И.О.)