****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.09.2019 № 3482-ПА

**г. Люберцы**

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

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=22D7EE2F14C65497FBB311247644A66EAE09B63C0883107DCC2B229DFBx0t2F) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=22D7EE2F14C65497FBB311247644A66EAE09B73D0380107DCC2B229DFBx0t2F) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», [Уставом](consultantplus://offline/ref=22D7EE2F14C65497FBB3102A6344A66EAE0FB53B0585107DCC2B229DFBx0t2F) городского округа Люберцы, Решением Совета депутатов городского округа Люберцы Московской области от 07.06.2017 № 52/7 «О вопросах правопреемства», Постановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 31.01.2018 № 228-ПА «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых администрацией городского округа Люберцы и муниципальными учреждениям, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации муниципального образования Люберецкий муниципальный район Московской области от 24.04.2014 № 951-ПА «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг», Распоряжением Главы городского округа Люберцы от 21.06.2017 № 1-РГ «О наделении полномочиями Первого заместителя Главы администрации», постановляю:

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

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации Сырова А.Н.

Первый заместитель

Главы администрации И.Г. Назарьева

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

городского округа Люберцы

от 19.09.2019 № 3482-ПА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по оформлению документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма(далее - муниципальная услуга)*,* состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Люберцы, должностных лиц администрации городского округа Люберцы, либо сотрудников.
2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий администрации городского округа Люберцы.

**Лица, имеющие право на получением муниципальной услуги**

1. Муниципальная услуга представляется физическим лицам, являющимся нанимателями муниципальных жилых помещений по договору социального найма, либо их уполномоченным представителям (далее – заявители).

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие сфункциональным (отраслевым) органом администрации городского округа Люберцы и многофункциональными центрами вправе осуществлять их уполномоченные представители.

**Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками администрации городского округа Люберцы и сотрудниками многофункциональных центров.
2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.
3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров;

2) справочные номера телефонов администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров;

3) адрес официального сайта администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

4) график работы администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров;

5) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

6) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

7) текст административного регламента с приложениями;

8) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

9) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

10) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции администрации городского округа Люберцы, многофункциональных центров, и ответы на них.

1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров, предназначенных для приема заявителей, на официальном сайте администрации городского округа Люберцыи официальном сайте многофункциональных центров в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.
2. Справочная информация о месте нахождения администрации городского округа Люберцы, многофункциональных центров, ответственных за предоставление муниципальной услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.
3. При общении с гражданами сотрудники администрации городского округа Люберцы и сотрудники многофункциональных центров обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

1. Муниципальная услуга «Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма».

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

1. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является администрация городского округа Люберцы Московской области. Непосредственно за оказание услуги отвечает Комитет по управлению имуществом администрации городского округа Люберцы (далее – Комитет) .

12. Администрация обеспечивает предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ. Подача запросов, информации, необходимых для получения муниципальной услуги, осуществляется в любом предоставляющем услугу МФЦ в пределах территории Московской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

13. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, многофункциональные центры, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

14. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) постановление об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма;

2) уведомление об отказе в обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

**Срок регистрации запроса заявителя**

1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в многофункциональном центре в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления.
2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункциональных центров в администрацию городского округа Люберцы, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления.
3. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

1. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 10рабочих днейс даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в администрации городского округа Люберцы*.*
2. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в администрации городского округа Люберцы.
3. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления муниципальной услуги, передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов из многофункционального центра в администрацию городского округа Люберцы, передачи результата предоставления муниципальной услуги из администрации городского округа Люберцы в многофункциональные центры, срока выдачи результата заявителю.
4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

**Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Жилищным [кодекс](consultantplus://offline/ref=A8EB3EE6EDA9F46F7D8EB24ACD8930AFA2A8C3A96B4B894F34C08F58B9WA60I)ом Российской Федерации;
2. Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=EDDF35E53AD3E6D94F461CE2F5582A0DD563982DDE8003DF51DED4050904C0AE0C12D20865D3162DEB4DI)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ);
3. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
4. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
6. Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=FFCF61B1203897002AE1EBBDD6BF3825CCC242D70BB300727A0349900Bw5JBI)ом «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ (далее – Федеральный закон 63-ФЗ);

7) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009   
№ 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

8) Постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013   
№ 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) Постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011   
№ 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области»;

10) Уставом городского округа Люберцы;

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

23. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1) [заявление](#P665) нанимателей о согласии совершения обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма (далее - заявление) согласно приложению 2 к настоящему регламенту;

2) договор об обмене жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма, с согласием проживающих совместно с нанимателем членов семьи, в том числе временно отсутствующих членов его семьи, на осуществление соответствующего обмена;

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

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

5) оригинал договора социального найма на занимаемое жилое помещение;

6) справка об отсутствии у нанимателя и членов его семьи тяжелых форм хронических заболеваний в соответствии с перечнем, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.11.2012 № 987н (для нанимателей, меняющихся на жилые помещения в коммунальной квартире);

7) выписка из домовой книги (с содержанием сведений обо всех гражданах, зарегистрированных совместно с заявителем, в том числе не являющихся членами семьи заявителя) - срок действия не более 1 месяца;

8) архивная выписка из домовой книги;

9) копия финансового лицевого счета с места жительства заявителя и членов его семьи - срок действия не более 1 месяца;

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

11) согласие обоих родителей, которое оформляется в произвольной форме, подписи заверяются в установленном законом порядке, в случае обмена жилыми помещениями, в которых зарегистрированы по месту жительства и проживают несовершеннолетние дети;

12) согласие органов опеки и попечительства в случае обмена жилыми помещениями, в которых зарегистрированы по месту жительства и проживают несовершеннолетние дети, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся участниками сделки по обмену;

8) вступившие в силу решения суда (при наличии).

24. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в Комитете,или в многофункциональном центре.

1. Форма заявления о согласии совершения обмена жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте администрации городского округа Люберцы в сети «Интернет» и сайте многофункционального центра в сети «Интернет», а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

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

1. Документы, представляемые заявителем по собственной инициативе, отсутствуют.
2. Администрация городского округа Люберцы и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.
3. Администрация городского округа Люберцы и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Люберцы.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

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

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

31. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) выявление в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действия которых на момент поступления в администрацию городского округа Люберцы в соответствии с действующим законодательством истек;

2) подача заявления и документов лицом, не входящим в перечень лиц, установленный законодательством и пунктом 3 настоящего административного регламента;

3) непредставление заявителем одного или более документов, указанных в пункте 23 настоящего административного регламента;

4) текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует;

5) к нанимателю обмениваемого жилого помещения предъявлен иск о расторжении или об изменении договора социального найма жилого помещения;

6) право пользования обмениваемым жилым помещением оспаривается в судебном порядке;

7) обмениваемое жилое помещение признано в установленном порядке непригодным для проживания;

8) принято решение о признании жилого дома, в котором находится обмениваемое жилое помещение, аварийным и подлежащим сносу;

9) принято решение о капитальном ремонте соответствующего дома с переустройством и (или) перепланировкой жилых помещений в этом доме;

10) в результате обмена в коммунальную квартиру вселяется гражданин, страдающий одной из тяжелых форм хронических заболеваний, указанных в предусмотренном [пунктом 4 части 1 статьи 51](consultantplus://offline/ref=BC9FE7DE353C2FED49AF8CFED057D9EFB0BFE89D9738D164BED17B4B403EA7ACBB1A24532EDB82E8u2f3M) Жилищного кодекса Российской Федерации перечне;

Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом администрации городского округа Люберцы и направляется в многофункциональный центр для последующей передачи заявителю.

По требованию заявителя, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично или направляться по почте в письменной форме.

1. Законодательно установленные основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

1. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.
2. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной,**

**текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях многофункциональных центров.
2. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.
3. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.
4. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.
5. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.
6. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;

- место нахождения и юридический адрес;

- режим работы;

- номера телефонов для справок;

- адрес официального сайта.

1. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.
2. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.
3. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.
4. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.
5. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.
6. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющем информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.
7. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.
8. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

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

1. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника администрации городского округа Люберцы и многофункциональных центров должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.
2. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.
3. Прием комплекта документов, необходимых для осуществления муниципальной услуги и выдача документов, при наличии возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).
4. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

**Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг**

55. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;

- полнота информирования граждан;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

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

- соблюдений требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа Люберцы в ходе предоставления муниципальной услуги;

- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

1. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги и возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг и по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров.
2. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более 1 взаимодействия с должностными лицами.
3. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в администрацию городского округа Люберцы и многофункциональные центры для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров и в электронной форме**

1. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с администрацией городского округа Люберцы осуществляется многофункциональными центрами без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между администрацией городского округа Люберцы и многофункциональными центрами, заключенным в установленном порядке.
2. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункциональных центров осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между администрацией городского округа Люберцы и многофункциональными центрами, заключенным в установленном порядке.
3. Муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах с учетом принципа экстерриториальности.
4. При предоставлении муниципальной услуги специалистами многофункциональных центров исполняются следующие административные процедуры:

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

2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

3) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Административные процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляются специалистами многофункциональных центров по принципу экстерриториальности.

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

1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

3) направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

1. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=FFCF61B1203897002AE1EBBDD6BF3825CCC242D70BB300727A0349900Bw5JBI) № 63-ФЗ и требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=FFCF61B1203897002AE1EBBDD6BF3825CCC242D70BB000727A0349900Bw5JBI) № 210-ФЗ.
2. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении муниципальной услуги документы, указанные в пунктах 23 и 26 настоящего административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.
3. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.
4. В течение 5 дней с даты направления запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель предоставляет в многофункциональные центры документы, представленные в пункте 23 административного регламента (в случае, если запрос и документы в электронной форме не составлены с использованием электронной подписи в соответствии с действующим законодательством). Заявитель также вправе представить по собственной инициативе документы, указанные в пункте 26 настоящего административного регламента.
5. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ не требуется.
6. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в многофункциональный центр;

- по телефону в многофункциональный центр;

- через официальный сайт многофункционального центра.

1. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- контактный номер телефона;

- адрес электронной почты (при наличии);

- желаемые дату и время представления документов.

1. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.
2. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон - подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт многофункционального центра, может распечатать аналог талона-подтверждения.

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

1. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его не явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

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

1. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.
2. В отсутствии заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.
3. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем многофункционального центра в зависимости от интенсивности обращений.

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

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

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

3) обработка и предварительное рассмотрение заявления и представленных документов;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

**Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в администрацию городского округа Люберцы или многофункциональный центр заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

а) в администрацию городского округа Люберцы*:*

- посредством личного обращения заявителя,

- посредством почтового отправления;

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

б) в многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя.

1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляют сотрудники многофункционального центра.
2. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с соглашениями о взаимодействии между администрацией городского округа Люберцы и многофункциональным центром, заключенными в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.
3. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в многофункциональный центр специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность;

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 23 настоящего административного регламента;

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

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

8) вручает копию описи заявителю.

1. Специалист многофункционального центра, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия:

1) проверяет комплектность представленных заявителем документов по перечню документов, предусмотренных пунктом 23 настоящего административного регламента;

2) при наличии всех документов и сведений, предусмотренных пунктом 23 настоящего административного регламента, передает заявление и прилагаемые к нему документы специалисту многофункционального центра, ответственному за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию городского округа Люберцы.

Сотрудник многофункционального центра, ответственный за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию городского округа Люберцы*,* организует передачу заявления и документов, представленных заявителем, в администрацию городского округа Люберцы в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии и порядком делопроизводства многофункционального центра.

1. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не превышает 15минут.
2. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист многофункционального центра, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.
3. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию городского округа Люберцыпосредством почтового отправления специалист администрации городского округа Люберцы, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет регистрацию заявления, составляет опись приложенных документов.
4. Опись направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов.
5. Заявление и приложенные документы вместе с их описью направляются в функциональный (отраслевой) орган администрации городского округа Люберцы.
6. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области специалист администрации городского округа Люберцы, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

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

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

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

4) в случае если запрос на предоставление муниципальной услуги и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы, подписанные электронной подписью, либо представить в администрацию городского округа Люберцы подлинники документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 23 настоящего административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

5) в случае если запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

1. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать2 рабочих дней с момента поступления заявления в администрацию городского округа Люберцыили многофункциональный центр.
2. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

1) в администрации городского округа Люберцы - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику администрации городского округа Люберцы, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

2) в многофункциональных центрах - при наличии всех документов, предусмотренных пунктом 23 административного регламента, передача заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию городского округа Люберцы.

1. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является опись принятых у заявителя документов или уведомление о принятии запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов.

**Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту администрации городского округа Люберцы, ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.
2. Специалист администрации городского округа Люберцы осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным администрацией городского округа Люберцы, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему администрации городского округа Люберцы.
3. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя или почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 рабочий день, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию городского округа Люберцы.
4. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в администрацию городского округа Люберцы.
5. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных администрацией городского округа Люберцы из многофункционального центра, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в администрацию городского округа Люберцы.
6. После регистрации в администрации городского округа Люберцы заявление и прилагаемые к нему документы, направляются на рассмотрение специалисту администрации городского округа Люберцы, ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.
7. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней.
8. Результатом исполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику администрации городского округа Люберцы, ответственному за предоставление муниципальной услуги.
9. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация городского округа Люберцы направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.
10. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему администрации городского округа Люберцы.

**Обработка и предварительное рассмотрение заявления и представленных документов**

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления и документов сотруднику администрации городского округа Люберцы, ответственному за предоставление муниципальной услуги.
2. Сотрудник администрации городского округа Люберцы, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

1) проверяет комплектность представленных заявителем документов по перечням документов, предусмотренных пунктами 23 и 26 настоящего административного регламента;

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

3) при отсутствии одного или более документов из числа документов, предусмотренных пунктом 23 настоящего административного регламента, а так же при выявлении в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе при представлении заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в администрацию городского округа Люберцы в соответствии с действующим законодательством истек, подаче заявления и документов лицом, не входящим в перечень лиц, установленный законодательством и пунктом 3 настоящего административного регламента, или в случае, если текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги и направляет его уполномоченному должностному лицу для подписания;

4) в случае наличия полного комплекта документов, предусмотренных пунктами 23 и 26 административного регламента, и при отсутствии выявленных в ходе предварительного рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, переходит к осуществлению административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

1. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 рабочих дней*.*
2. Результатом административной процедуры является:

1) передача уполномоченному должностному лицу мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;

2) переход к осуществлению административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

1. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация городского округа Люберцы направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

Способом фиксации административной процедуры является  проект уведомления заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги (доведение до заявителя факта результата предоставления муниципальной услуги)**

1. Основанием для начала данной административной процедуры являетсяналичие подписанного и зарегистрированного постановления администрации городского округа Люберцы об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма*.*
2. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении в многофункциональный центр;

- посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

- через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Московской области.

1. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется многофункциональными центрами в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.
2. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация городского округа Люберцы направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.
3. Результатом административной процедуры является выданное (направленное) постановление администрации городского округа Люберцы об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.
4. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не превышает 5 рабочих дней (но не более 3 календарных дней) со дня регистрации постановления администрации городского округа Люберцы об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.
5. Способом фиксации административной процедуры являются регистрация выданного (направленного) постановления об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, в журнале исходящей корреспонденции или внесение соответствующих сведений в информационную систему администрации городского округа Люберцы.

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги**

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

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
2. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами функциональных (отраслевых) органов администрации городского округа Люберцы, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения плановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации городского округа Люберцы*,* ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации городского округа Люберцы*.* При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.
2. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц администрации городского округа Люберцы.

**Ответственность сотрудников органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица администрации городского округа Люберцы несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.
2. Персональная ответственность должностных лиц администрации городского округа Люберцы закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности администрации городского округа Люберцы, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.
2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации городского округа Люберцы при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих**

**Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, сотрудников при предоставлении муниципальной услуги**

1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации городского округа Люберцы*,* должностных лиц администрации городского округа Люберцы, сотрудников, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

**Предмет жалобы**

1. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Люберцы для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Люберцы 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 Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Люберцы;

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

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.

**Органы местного самоуправления, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

1. Уполномоченными должностными лицами, которым может быть направлена жалоба, являются начальник отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Люберцы, заместитель Главы администрации, курирующий жилищные правоотношения, Глава городского округа Люберцы.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

1. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с действующим законодательством.
2. Жалоба может быть направлена в администрацию городского округа Люберцыпо почте, через многофункциональный центр, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

**Сроки рассмотрения жалобы**

1. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа Люберцы*,* подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.
2. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа Люберцы, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется администрацией городского округа Люберцы в срок не более 5 рабочих дней.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения**

1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 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.

1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник (руководитель) структурного подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**Результат рассмотрения жалобы**

1. По результатам рассмотрения обращения жалобы администрация городского округа Люберцы принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

135. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

137. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации городского округа Люберцы, многофункциональных центрах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

138. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

139. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления администрация городского округа Люберцы в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

140. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

1. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

1) местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба;

2) перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы.

142. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в отраслевом (функциональном) органе администрации городского округа Люберцы копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

**Способы информирования заявителей о порядке**

**подачи и рассмотрения жалобы**

143. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Люберцы, должностных лиц администрации городского округа Люберцы, сотрудников, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах, на официальном сайте администрации городского округа Люберцыи многофункциональных центров, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями,

предоставленными по договорам

социального найма»

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

**1. Администрация городского округа Люберцы Московской области**

Место нахождения администрации: Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, Октябрьский проспект, д. 190.

Почтовый адрес: 140000, Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, Октябрьский проспект, д. 190.

Контактный телефон: 8 (495) 503-41-22.

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: www.Люберцы.рф.

Адрес электронной почты в сети Интернет: 5033200@mail.ru.

График приема Заявителей (консультирование, жалобы): понедельник с 10 до 12 часов, среда с 14.00 до 17.00.

**2.  Комитет по управлению имуществом администрации городского округа Люберцы Московской области**

Место нахождения: 140005, Московская область, городской округ Люберцы,город Люберцы, улица Кирова, дом 53.

Почтовый адрес: 140005, Московская область, городской округ Люберцы,город Люберцы, улица Кирова, дом 53.

Контактный телефон: 8 (495) 503-41-22

График работы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Дни недели* | *Время работы* | *Перерыв на обед* |
| Понедельник - четверг | 9.00 – 18.00 | 13.00 – 13.45 |
| Пятница | 9.00 – 16.45 | 13.00 – 13.45 |
| Суббота - воскресенье | выходной |  |

График приема посетителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Дни недели* | *Время работы* |  |
| понедельник | 10.00– 12.00 |  |
| среда | 14.00 – 17.00 |  |

**3.Муниципальное учреждение «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Муниципальное учреждение «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области осуществляет прием заявителей в следующих структурных подразделениях:

1. Отдел приема заявителей «Центральный», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, улица Звуковая, дом 3.
2. Отдел приема заявителей «Ухтомский», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, Октябрьский проспект, дом 18, корпус 3.
3. Отдел приема заявителей «Северный», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, улица Инициативная, дом 7Б.
4. Отдел приема заявителей «Мкр.1А», расположен по адресу: Московская область, город Люберцы, улица 8 Марта, дом 30Б.
5. Отдел приема заявителей «Томилинский», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, рабочий поселок Томилино, микрорайон Птицефабрика, дом 4/1.
6. Отдел приема заявителей «Красковский», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, дачный поселок Красково, улица Школьная, дом 5.
7. Отдел приема заявителей «Малаховский», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, рабочий поселок Малаховка, улица Сакко и Ванцетти, дом 1.
8. Отдел приема заявителей «Октябрьский», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, рабочий поселок Октябрьский, ул. Ленина, д. 39
9. ТОСП ТЦ «Выходной» и «Бизнес-окна», расположен по адресу: Московская область, городской округ Люберцы, город Люберцы, Октябрьский проспект, дом 112 ТЦ «Выходной».

График работы МУ «Люберецкий МФЦ»:

понедельник – с 8.00 до 20.00

вторник – с 8.00 до 20.00

среда – с 8.00 до 20.00

четверг – с 8.00 до 20.00

пятница – с 8.00 до 20.00

суббота – с 8.00 до 20.00

воскресенье – с 8.00 до 20.00

без перерыва на обед

ЕДИНЫЙ НОМЕР КОЛЛ-ЦЕНТРА 8-800-850-50-30

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://lubmfc.ru>.

Адрес электронной почты в сети Интернет: mfc-lyubertsymr@mosreg.ru

Дополнительная информация приведена на сайтах:

- РПГУ: uslugi.mosreg.ru

- МФЦ: mfc.mosreg.ru

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «Оформление документов по обмену жилыми помещениями,

предоставленными по договорам

социального найма»

Форма заявления о предоставлении муниципальной услуги

В администрацию городского округа Люберцы

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., паспортные данные,

адрес места жительства, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

об обмене жилой площади

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дом N \_\_\_, квартира N \_\_\_, корп. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дом находится в ведении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название ведомства, предприятия, ЖСК)

ПРЕДЛАГАЮ К ОБМЕНУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(частную, государственную, муниципальную)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-комнатную, на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ этаже, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ эт. дома

(1-но, 2-х и т.д.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, имеющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(кирп., дер., панельный и др.) (перечислить удобства)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кухня, размер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, санузел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(совместный/раздельный)

в квартире еще комнат \_\_\_\_\_ семей \_\_\_\_\_\_\_\_ человек \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (если квартира

коммунальная)

Из проживающих в квартире состоит ли кто на учете в диспансерах:

психоневрологическом, туберкулезном или наркологическом

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

Договор социального найма жилого помещения N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Фамилия, имя, отчество | Год рожд. | Родственные отношения | Откуда и когда прибыл | С какого года проживает |
|  |  |  | Наниматель |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Из них сохраняющие за собой право пользования указанным жилым помещением (в

РА, командировках, в местах лишения свободы, в детских домах и др.):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Фамилия, имя, отчество | Год рожд. | Родственные отношения | С какого года проживает | Причина и срок отсутствия граждан |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Причины обмена: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Я, ответственный наниматель, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и все совершеннолетние

члены семьи желаем произвести обмен с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающей(им) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на жилую площадь, состоящую из \_\_\_\_ комнат

в отдельной (коммунальной) квартире, общей площадью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. м, жилой

площадью \_\_\_\_\_\_кв. м.

Указанная жилая площадь нами осмотрена и никаких претензий к управлению

муниципальным жилищным фондом администрации города Люберцы

не имеем.

N п/п Фамилия, имя, отчество Год рожд. Родственные отношения Подпись

Наниматель

Подлежит ли дом сносу или капитальному ремонту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имеет ли жилая площадь статус служебной или общежития \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласен(ы) на обработку моих (наших) персональных данных в целях и объеме,

необходимом для предоставления муниципальной услуги.

Подписи граждан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ заверяю:

Начальник ЖЭУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. (подпись) (Ф.И.О.)

"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

┌─┐

│ │ посредством личного обращения в администрацию города Люберцы

└─┘

┌─┐

│ │ в форме электронного документа

└─┘

┌─┐

│ │ в форме документа на бумажном носителе

└─┘

┌─┐

│ │ почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только

└─┘ на бумажном носителе)

┌─┐

│ │ отправлением по электронной почте (в форме электронного документа

└─┘ и только в случаях, прямо предусмотренных в действующих нормативных

правовых актах)

┌─┐

│ │ посредством личного обращения в многофункциональный центр (только

└─┘ на бумажном носителе)

┌─┐

│ │ посредством направления через Единый портал государственных

└─┘ и муниципальных услуг (только в форме электронного документа)

┌─┐

│ │ посредством направления через Портал государственных и муниципальных

└─┘ услуг (только в форме электронного документа)

<<Обратная сторона заявления>>

Отметка о комплекте документов (проставляется в случае отсутствия одного

или более документов, не находящихся в распоряжении органов,

предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо

подведомственных органам государственной власти или органам местного

самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной

услуги).

О представлении неполного комплекта документов, требующихся для

предоставления муниципальной услуги и представляемых заявителем, так как

сведения по ним отсутствуют в распоряжении органов, предоставляющих

государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам

государственной власти или органам местного самоуправления организаций,

участвующих в предоставлении муниципальной услуги, предупрежден.

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги ««Оформление документов по обмену жилыми помещениями,

предоставленными по договорам

социального найма»»

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

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления и представленных документов |

Передача заявления и представленных документов в отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Люберцы

Все необходимые документы в наличии

Продолжение блок схемы на следующей странице

Передача мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги в многофункциональный центр для выдачи заявителю

Подготовка мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги

Выявлены недостатки в представленных документах либо отсутствует полный пакет документов, указанный в п.23 административного регламента

Обработка заявления и представленных документов в отраслевом (функциональном) органе администрации городского округа Люберцы

В случае если выявлены основания для отказа, готовится уведомление об отказе в обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма

В случае если основания для отказа не выявлены, готовится постановление об обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма

Передача постановления в обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма

в многофункциональный центр для выдачи заявителю