Приложение

к постановлению администрации ЗАТО Озерный

от 12.12.2018 г. № 423

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договору социального найма на территории ЗАТО Озерный Тверской области»**

**1. Общие положения**

(с изменениями, внесенными постановлением администрации ЗАТО Озерный от 18.06.2019 №190)

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по выдачи согласия на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договору социального найма (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получатели услуги: физические лица (далее – заявители).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется администрацией ЗАТО Озерный Тверской области.

Исполнитель муниципальной услуги - отдел по строительству и ЖКХ администрации ЗАТО Озерный (далее - Отдел).

1.3.1. Место нахождение администрации ЗАТО Озерный: 171090, Тверская область, ЗАТО Озерный, ул. Советская, д.9

Место нахождения Отдела: 171090, Тверская область, ЗАТО Озерный, ул. Советская, д.9

График работы:

понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00;

суббота, воскресенье: выходные дни.

Время перерыва с 14.00 до 15.00

Справочный телефон (48238)4-11-53.

1.3.2. Адрес официального сайта муниципального образования ЗАТО Озерный в телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): http://[www.ozerny.ru](http://www.ozerny.ru).

1.3.3. Информация о муниципальной услуге, а также о месте нахождения и графике работы Отдела может быть получена:

1) посредством информационных стендов, содержащих визуальную и текстовую информацию о муниципальной услуге, расположенных в помещениях администрации ЗАТО Озерный, для работы с заявителями.

2) посредством сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Озерный

3) на Портале государственных и муниципальных услуг Тверской области;

4) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

5) непосредственно у сотрудников Отдела:

при устном обращении - лично или по телефону;

при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении – на бумажном носителе по почте, в электронной форме по электронной почте.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается специалистом Отдела на официальном сайте ЗАТО Озерный и на информационных стендах в помещениях администрации ЗАТО Озерный для работы с заявителями.

1.3.5. Информацию по вопросам обращения в ГАУ "МФЦ" можно получить по телефонам: 8(48238)4-10-79.

Официальный сайт ГАУ МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет http://www.mfc-tver.ru/, адрес электронной почты: ozerny@mfc-tver.ru.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договору социального найма на территории ЗАТО Озерный Тверской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальная услуга предоставляется администрацией ЗАТО Озерный Тверской области. Непосредственное предоставление услуги осуществляется специалистами отдела по строительству и ЖКХ администрации ЗАТО Озерный.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача согласия на обмен жилыми помещениями, занимаемыми по договору социального найма;

- отказ в выдачи согласия на обмен жилыми помещениями, занимаемыми по договору социального найма.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: согласие или отказ в даче согласия на обмен жилыми помещениями оформляется в письменной форме и должны быть выданы обратившемуся за согласием нанимателю или представителю нанимателя не позднее чем через десять рабочих дней со дня обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги: Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

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

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

Закон Российской Федерации от 14.07.1992 года №3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1998 года №655 «Об утверждении Положения об обеспечении особого режима в закрытом административно-территориальном образовании, на территории которого расположены объекты Министерства обороны Российской Федерации».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Для предоставления муниципальной услуги заявитель непосредственно в администрацию ЗАТО Озерный либо филиал ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный предоставляет следующие документы:

2.6.1. заявление (приложение №1);

2.6.2. документ, удостоверяющий личность;

2.6.3. документ, подтверждающий полномочия, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае, если с заявлением обращается уполномоченное лицо;

2.6.4. договор об обмене жилыми помещениями;

2.6.5 договор социального найма на обмениваемое жилое помещение;

2.6.6. справка о регистрации (форма №9);

2.6.7. документы о составе семьи граждан-заявителей (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, решение об усыновлении (удочерении), судебное решение о признании членом семьи и т.п.);

2.6.8. нотариально заверенные согласия членов семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма на обмен жилыми помещениями;

2.6.9. согласие органов опеки и попечительства, в случае, если в жилом помещении, предоставленном по договору социального найма проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семьи нанимателя данного жилого помещения;

2.6.10. решение суда о принудительном обмене, в случае, если между нанимателем жилого помещения по договору социального найма и проживающими совместно с ним членами его семьи не достигнуто соглашение об обмене;

2.6.11. разрешение на постоянное проживание в ЗАТО Озерный, полученное в установленном порядке, для нанимателя по договору социального найма жилого помещения, находящегося за пределами ЗАТО Озерный Тверской области, и членов его семьи, в случае, если заявитель намерен осуществить обмен на указанное жилое помещение.

Документы, указанные в пунктах 2.6.5 и 2.6.6 заявитель может предоставить по собственной инициативе. В случае не предоставления указанного документа специалист Отдела запрашивает его по каналам межведомственного взаимодействия. Остальные документы заявитель предоставляет самостоятельно.

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

Специалист Отдела вправе отказать в приеме документов в случаях:

- обращения с заявлением неуполномоченного лица, либо гражданина, не предоставившего документ, удостоверяющий его личность;

- обращение по вопросу согласования обмена жилыми помещениями, находящимися за пределами ЗАТО Озерный Тверской области;

- представленные документы имеют подчистки, приписки, заполнены подчерком не поддающимся прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

В выдаче согласия на обмен жилыми помещениями может быть отказано если:

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

2.8.2. право пользования обмениваемым жилым помещением оспаривается в судебном порядке;

2.8.3. обмениваемое жилое помещение признано в установленном порядке непригодным для проживания;

2.8.4. принято решение о сносе соответствующего дома или его переоборудовании для использования в других целях;

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

2.8.6. в результате обмена в коммунальную квартиру вселяется гражданин, страдающий одной из тяжелых форм хронических заболеваний, указанных в предусмотренном пунктом 4 части 1 статьи 51 настоящего Жилищного кодекса Российской Федерации перечне;

2.8.7. Заявителем не представлены документы (документ) определенные пунктом 2.6 настоящего регламенты, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

2.9. Размер платы, взымаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один день с момента обращения заявителя, поступления документов из филиала ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный в администрацию ЗАТО Озерный.

# 2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.1.2.1. Требования к помещениям Отдела:

а) Отдел должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта (при его наличии);

 б) центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения администрации ЗАТО Озерный;

в) доступ в здание должен быть оборудован с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями включая:

возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью сотрудников Отдела;

возможность самостоятельного передвижения по зданию и прилегающей территории в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, передвижения с помощью сотрудников Отдела, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

допуск в здание и на прилегающую территорию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по зданию и прилегающей территории сотрудниками Отдела.

2.12.2. В помещении Отдела должны быть размещены носители информации о порядке предоставления муниципальной услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе обеспечено дублирование необходимой для получения муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.12.3. Отделом обеспечивается допуск в помещение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, оказание помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления муниципальной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.12.4. Сотрудниками Отдела оказывается иная необходимая инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.5. При наличии соответствующей возможности возле здания администрации ЗАТО Озерный организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

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

2.12.7. Помещение Отдела должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

2.12.8. Места ожидания приема для предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении Отдела.

2.12.9. В местах ожидания и непосредственного предоставления муниципальной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

2.12.10. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столах должны быть ручки, бумага для оформления документов, на информационных стендах – образцы заполнения и бланки заявлений.

2.12.11. Кабинеты сотрудников Отдела, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего прием заявителей;

в) времени приема заявителей.

2.12.12. Рабочее место сотрудника Отдела, осуществляющего прием заявителей, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием его фамилии, имени, отчества и должности.

2.12.13. Отдел должен быть оснащен рабочими местами для сотрудников, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, с доступом к автоматизированным информационным системам, обеспечивающим:

а) регистрацию и обработку запросов, поступивших через Единый портал;

б) ведение и хранение дела заявителя в электронной форме;

в) предоставление по запросу заявителя сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.12.14. Отдел обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни заявителя, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного результата могут быть предоставлены заявителю, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия.

2.12.15. Помещение филиала ГАУ «МФЦ Тверской области» должно соответствовать требованиям, установленным для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Доступность и качество муниципальной услуги определяется по следующим показателям:

- информированность заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;

- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- наличие удобного для заявителей графика работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- удовлетворенность заявителей сроками ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

- удовлетворенность заявителей условиями ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

- удовлетворенность заявителей сроками предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах, в удаленных рабочих местах многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) консультирование заявителей;

2) принятие и регистрация заявлений;

3) формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

4) рассмотрение документов;

5) подготовка результата муниципальной услуги;

6) выдача заявителю результата муниципальной услуги.

3.2. Оказание консультаций заявителям:

3.2.1. Заявители лично и (или) по телефону обращаются в Отдел для получения консультаций о порядке получения муниципальной услуги.

Специалист Отдела осуществляет консультирование заявителя, в том числе по составу, форме и содержанию документации, необходимой для получения муниципальной услуги и при необходимости оказывает помощь в заполнении бланка заявления.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день обращения заявителя.

Результат процедуры: консультации, замечания по составу, форме и содержанию представленной документации.

3.3. Принятие и регистрация заявления:

3.3.1. Заявитель лично, через уполномоченное лицо или через МФЦ подает письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги и представляет документы в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Регламента в Отдел.

3.3.2.Специалист Отдела, ведущий прием заявлений, осуществляет:

установление личности заявителей;

проверку полномочий заявителей (в случае действия по доверенности);

проверку наличия документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента;

проверку соответствия представленных документов установленным требованиям (надлежащее оформление копий документов, отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений).

В случае отсутствия замечаний специалист Отдела осуществляет:

прием и регистрацию заявлений в специальном журнале;

вручение заявителям копии описи представленных документов с отметкой о дате приема документов, присвоенном входящем номере, дате и времени исполнения муниципальной услуги;

направление заявления на рассмотрение главе администрации ЗАТО Озерный.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, специалист Отдела, ведущий прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для регистрации заявления и возвращает ему документы с письменным объяснением содержания выявленных оснований для отказа в приеме документов.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

прием заявления и документов в течение 15 минут;

регистрация заявления в течение одного дня с момента поступления заявления.

Результат процедур: принятое и зарегистрированное заявление, направленное на рассмотрение главе администрации ЗАТО Озерный или возвращенные заявителю документы.

3.3.3. Глава администрации ЗАТО Озерный рассматривает заявление, определяет исполнителя и направляет заявление в Отдел.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента регистрации заявления.

Результат процедуры: направленное исполнителю заявление.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги:

3.4.1. Специалист Отдела направляет посредством системы межведомственного взаимодействия запрос о предоставлении:

договор социального найма на обмениваемое жилое помещение;

справка о регистрации (форма №9).

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в течение одного рабочего дня с момента получения Отделом заявления о предоставлении муниципальной услуги с резолюцией главы администрации ЗАТО Озерный.

Результат процедур: направленный запрос.

3.4.2. Специалисты поставщиков данных на основании запроса, поступившего через систему межведомственного взаимодействия, предоставляют запрашиваемые документы (информацию) или направляют уведомления об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – уведомление об отказе).

Процедуры, устанавливаемые настоящим подпунктом, осуществляются в течение пяти дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию.

Результат процедур: поступление в Отдел запрошенных сведений, либо уведомления об отказе.

3.5. Рассмотрение документов:

3.5.1. Специалист Отдела осуществляет:

проверку достоверности сведений, содержащихся в представленных документах;

оформление учетных дел (комплектация всех документов в отдельную папку);

проверку наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела подготавливает заключение об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Заключение прикладывается к учетному делу.

3.6. Подготовка результата муниципальной услуги:

3.6.1. Специалист Отдела, в случае отсутствия оснований для отказа в согласовании обмена, готовит проект постановления администрации ЗАТО Озерный о разрешении обмена (далее – Постановление).

В случае наличия оснований для отказа в согласовании обмена специалист Отдела готовит проект письма об отказе в согласовании обмена с указанием оснований отказа (далее – письмо) и направляет его на подпись главе администрации ЗАТО Озерный.

Результат процедур: проект Постановления (письма), направленный на главе администрации ЗАТО Озерный.

3.6.2. Глава администрации ЗАТО Озерный, в случае отсутствия замечаний, утверждает Постановление или подписывает письмо и направляет в Отдел.

Результат процедуры: утвержденный проект Постановления или подписанное письмо.

3.7. Выдача заявителю результата муниципальной услуги:

3.7.1. Специалист Отдела готовит сопроводительное письмо и направляет Постановление заявителю, либо в филиал ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный, если заявление о предоставлении муниципальной услуги поступило через МФЦ.

В случае отказа в согласовании обмена заявителю либо в филиал ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный, если заявление о предоставлении муниципальной услуги поступило через МФЦ, направляется письмо, c указанием причин отказа.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

в день утверждения Постановления либо подписания письма.

Результат процедур: выданный договор по обмену жилыми помещениями или направленное письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ

3.8.1.  Заявитель вправе обратиться для получения муниципальной услуги в филиал ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный.

3.8.2. Предоставление муниципальной услуги через филиал ГАУ «МФЦ Тверской области» в ЗАТО Озерный осуществляется в соответствии регламентом работы МФЦ, утвержденным в установленном порядке.

3.8.3. При поступлении документов из МФЦ на получение муниципальной услуги, процедуры осуществляются в соответствии с пунктами 3.3 – 3.6 настоящего Регламента. Результат муниципальной услуги направляется в МФЦ.

3.9. Исправление технических ошибок.

3.9.1. В случае обнаружения технической ошибки в документе, являющемся результатом муниципальной услуги, заявитель представляет в Отдел:

заявление об исправлении технической ошибки (приложение №2);

документ, выданный заявителю как результат муниципальной услуги, в котором содержится техническая ошибка;

документы, имеющие юридическую силу, свидетельствующие о наличии технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки в сведениях, указанных в документе, являющемся результатом муниципальной услуги, подается заявителем (уполномоченным представителем) лично, либо почтовым отправлением (в том числе с использованием электронной почты), либо через единый портал государственных и муниципальных услуг или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.9.2. Специалист, ответственный за прием документов, осуществляет прием заявления об исправлении технической ошибки, регистрирует заявление с приложенными документами и передает их в Отдел.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента регистрации заявления.

Результат процедуры: принятое и зарегистрированное заявление, направленное на рассмотрение специалисту Отдела.

3.9.3. Специалист Отдела рассматривает документы и в целях внесения исправлений в документ, являющийся результатом услуги, осуществляет процедуры, предусмотренные пунктом 3.6 настоящего Регламента, и выдает исправленный документ заявителю (уполномоченному представителю) лично под роспись с изъятием у заявителя (уполномоченного представителя) оригинала документа, в котором содержится техническая ошибка, или направляет в адрес заявителя почтовым отправлением (посредством электронной почты) письмо о возможности получения документа при предоставлении в Отдел оригинала документа, в котором содержится техническая ошибка.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение трех дней после обнаружения технической ошибки или получения от любого заинтересованного лица заявления о допущенной ошибке.

Результат процедуры: выданный (направленный) заявителю документ.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги и исполнения административного регламента включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, проведение проверок соблюдения процедур предоставления муниципальной услуги, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц органа местного самоуправления.

Формами контроля за исполнением административного регламента являются:

1) проверка и согласование проектов документов по предоставлению муниципальной услуги. Результатом проверки является визирование проектов;

2) проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства;

3) проведение в установленном порядке контрольных проверок соблюдения процедур предоставления муниципальной услуги.

Контрольные проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановыми. При проведении проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

В целях осуществления контроля за совершением действий при предоставлении муниципальной услуги и принятии решений главе администрации ЗАТО Озерный представляются справки о результатах предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы администрации ЗАТО Озерный по общественной и экономической безопасности, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается положениями о структурных подразделениях администрации ЗАТО Озерный и должностными регламентами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Глава администрации ЗАТО Озерный несет ответственность за несвоевременное рассмотрение обращений заявителей.

Руководитель Отдела несет ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение административных действий, указанных в разделе 3 настоящего Регламента.

Должностные лица и иные муниципальные служащие за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в установленном Законом порядке.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации ЗАТО Озерный при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих по обращению заявителя, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

~~в) требование у заявителя документов, не предусмотренных законодательством для предоставления муниципальной услуги;~~

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

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

е) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством;

ж) отказ Уполномоченного органа, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

 и) 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 Тверской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО Озерный.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Уполномоченный орган, филиал ГАУ «МФЦ».

5.5. Жалоба может быть подана непосредственно в Уполномоченный орган или филиал ГАУ «МФЦ», направлена в их адрес посредством почтовой связи, подана через сайт ЗАТО Озерный или Единый портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя должностными лицами Уполномоченного органа.

5.6. Жалоба должна содержать:

а) наименование Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего, 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) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в Уполномоченном органе, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа 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 в Уполномоченном органе.

5.8. При поступлении жалобы в филиал ГАУ «МФЦ» обеспечивается ее передача в Уполномоченный орган не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и Уполномоченным органом.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Уполномоченным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы в случае:

наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подачи жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения Уполномоченного органа по жалобе принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 5.6 настоящего раздела.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией ЗАТО Озерный 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.

5.10.1. 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.

5.11. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в случае:

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

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

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В случае подачи жалобы в электронном виде на сайте ЗАТО Озерный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

5.14. В случае подачи жалобы через Единый портал мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, подписанный электронной подписью руководителя Уполномоченного органа, размещается в «личном кабинете» заявителя на Едином портале, а уведомление о размещении ответа в «личном кабинете» направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель Уполномоченного органа незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. Решение по жалобе может быть обжаловано в вышестоящий орган местного самоуправления, а также в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

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

5.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава администрации ЗАТО Озерный незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.