

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОБМЕНУ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ,
ПРЕДОСТАВЛЕННЫМИ ПО ДОГОВОРАМ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА"**

Термины и определения

Термины и определения, используемые в административном регламенте предоставления муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма" (далее - Регламент), указаны в приложении N 1.

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования Регламента

1.1. Регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма" (далее - Услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению Услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре (далее - МФЦ), формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Истра Московской области (далее - администрация), должностных лиц администрации и сотрудников МФЦ.

2. Лица, имеющие право на получение Услуги

2.1. Лицами, имеющими право на получение Услуги, могут выступать:

2.1.1. Физические лица, являющиеся нанимателями по договору социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа Истра.

2.1.2. Интересы лиц, указанных в [пункте 2.1.1](#), могут представлять иные лица, уполномоченные в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования
о порядке предоставления Услуги

3.1. **Требования** к порядку информирования о порядке предоставления Услуги приведены в приложении N 2.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. Наименование Услуги

4.1. Муниципальная услуга "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма".

5. Правовые основания предоставления Услуги

5.1. **Список** нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги, приведен в приложении N 3.

6. Органы и организации, участвующие в оказании Услуги

6.1. Органы, ответственные за предоставление Услуги.

Органом, ответственным за предоставление Услуги, является управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра Московской области (далее - Управление).

6.2. Управление обеспечивает предоставление Услуги на базе МФЦ.

6.3. Управление и МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный постановлением Правительства Московской области от 01.04.2015 N 186/12 [перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

6.4. [Перечень](#) других органов и организаций, с которыми взаимодействует администрация в целях предоставления Услуги, указан в приложении N 4.

7. Основания для обращения и результаты предоставления Услуги

7.1. Заявитель обращается в МФЦ для предоставления Услуги по оформлению документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

7.2. Результатом предоставления Услуги является:

а) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги результат представляет собой постановление администрации городского округа Истра о согласии на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, и выдается заявителю при итоговом посещении МФЦ. Факт предоставления Услуги фиксируется в бумажном реестре;

б) решение об отказе в обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, оформляется постановлением администрации городского округа Истра и выдается заявителю при итоговом посещении МФЦ.

8. Срок предоставления Услуги

8.1. Срок предоставления Услуги.

8.1.1. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

9.1. Документы, предоставляемые заявителем:

- [заявление](#) нанимателей о согласии на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма (образец представлен в приложении N 12 к Регламенту);

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

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

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

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

- справка об отсутствии у нанимателя и членов его семьи тяжелых форм хронических заболеваний в соответствии с **перечнем**, утвержденным постановлением Правительства РФ от 16.06.2006 N 378 (для нанимателей, меняющихся на жилые помещения в коммунальной квартире);

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

- копия финансового лицевого счета с места жительства заявителя и членов его семьи;

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

- 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.

9.2. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в управлении социальной жилищной политики администрации городского округа Истра или в МФЦ.

9.3. Форма заявления о согласии на обмен 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 в сети Интернет <http://www.истра-адм.рф>, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

9.4. **Требования** к документам приведены в приложении N 6.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении органов власти

10.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, отсутствуют.

10.2. Управление и МФЦ не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

10.3. Управление и МФЦ не вправе требовать от заявителя также предоставления 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.

11. Стоимость предоставления Услуги для заявителя

11.1. Услуга предоставляется бесплатно.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

12.1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

12.1.1. Выявление в заявлении на предоставление Услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в администрацию в соответствии с действующим законодательством истек.

12.1.2. Подача заявления и документов лицом, не входящим в перечень лиц, установленный законодательством и [пунктом 2](#) настоящего Регламента.

12.1.3. Непредставление заявителем одного или более документов, указанных в [пункте 9](#) настоящего Регламента.

12.1.4. Текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует.

12.1.5. Наступление ситуации, при которой после оформления обмена общая площадь занимаемого жилого помещения на одного члена семьи составит менее учетной нормы.

12.1.6. К нанимателю обмениваемого жилого помещения предъявлен иск о расторжении или об изменении договора социального найма жилого помещения.

12.1.7. Право пользования обмениваемым жилым помещением оспаривается в судебном порядке.

12.1.8. Обмениваемое жилое помещение признано в установленном порядке непригодным для проживания.

12.1.9. Принято решение о признании жилого дома, в котором находится обмениваемое жилое помещение, аварийным и подлежащим сносу.

12.1.10. Принято решение о капитальном ремонте соответствующего дома с переустройством и (или) перепланировкой жилых помещений в этом доме.

12.1.11. В результате обмена в коммунальную квартиру вселяется гражданин, страдающий одной из тяжелых форм хронических заболеваний, указанных в предусмотренном [пунктом 4 части 1 статьи 51](#) Жилищного кодекса Российской Федерации перечне.

12.1.12. Отсутствует письменное согласие проживающих с нанимателем совершеннолетних членов его семьи на обмен жилого помещения.

12.1.13. Непредставление заявителем документов, указанных в [приложении N 5](#).

12.2. Заявитель вправе отказаться от получения Услуги на основании личного письменного заявления, написанного в свободной форме. Письменный отказ не препятствует повторному обращению за предоставлением Услуги.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

13.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, отсутствуют.

14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги

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

Услугами, необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются:

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

15. Способы предоставления заявителем документов, необходимых для получения Услуги

15.1. Личное обращение заявителя (или представителя заявителя) в МФЦ.

15.1.1. Для получения Услуги заявитель предоставляет необходимые документы, за исключением заявления. Заявление заполняется и распечатывается оператором МФЦ, подписывается заявителем в МФЦ.

15.1.2. Личный прием заявителей (представителей заявителей) в МФЦ осуществляется в часы приема МФЦ, указанные в [приложении N 7](#).

15.1.3. Заявитель (представитель заявителя) может записаться на личный прием в МФЦ заранее по контактными телефонам, указанным в [приложении N 7](#), или посредством РПГУ.

15.1.4. При получении документов сотрудник МФЦ выдает заявителю или его представителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

15.1.5. Заявление и прилагаемые к нему документы с копией расписки направляются из МФЦ в управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истрани позднее 1 рабочего дня со дня их получения от заявителя (если заявителем представлены все документы, необходимые для оказания Услуги).

15.2. Обращение заявителя посредством РПГУ.

15.2.1. Для получения Услуги заявитель формирует заявление в электронном виде с использованием РПГУ с приложением файлов необходимых документов.

15.2.2. При подаче заявление и пакет документов подписываются усиленной квалифицированной ЭЦП заявителя. Передача оригиналов и сверка с электронными версиями документов при выборе такого способа подачи документов не требуется.

15.2.3. Отправленные документы поступают в МФЦ и проходят предварительную проверку. О результатах предварительного рассмотрения заявитель уведомляется изменением статуса заявления в личном кабинете заявителя. Если документы корректны, оригиналы документов должны быть предоставлены заявителем в МФЦ для выполнения дальнейших административных процедур, предусмотренных в рамках оказания муниципальной услуги.

16. Способы получения заявителем результатов предоставления Услуги

16.1. В зависимости от способа получения результата заявитель уведомляется о готовности результата предоставления Услуги.

16.2. Способ получения результата предоставления Услуги указывается заявителем в заявлении.

16.3. Получение результата Услуги заявителем в МФЦ.

16.3.1. Результат оказания Услуги выдается заявителю в МФЦ по истечении срока, установленного для подготовки результата.

16.4. Получение результата Услуги через портал.

16.4.1. Результат оказания Услуги направляется заявителю в личный кабинет по истечении срока, установленного для подготовки результата.

17. Срок регистрации заявления

17.1. Заявление регистрируется в день его подачи в МФЦ.

17.2. Заявление, поданное через РПГУ, регистрируется в день направления в случае подачи заявления до 16.00. При подаче заявления после 16.00 оно регистрируется на следующий рабочий день.

18. Максимальный срок ожидания в очереди

18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

19.1. [Требования](#) к помещениям, в которых предоставляется Услуга, приведены в приложении N 8.

20. Показатели доступности и качества Услуги

20.1. Показатели доступности и качества Услуги приведены в [приложении N 9](#) и [приложении N 10](#).

21. Требования к организации предоставления Услуги в электронной форме

21.1. В электронной форме документы, указанные в [пункте 9](#), подаются посредством РПГУ.

21.2. При подаче документы, указанные в [пункте 9](#), прилагаются к электронной форме заявления в виде отдельных файлов. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, а наименование файла должно позволять идентифицировать документ и количество листов в документе.

21.3. Все документы должны быть отсканированы в распространенных графических форматах файлов в цветном режиме (разрешение сканирования - не менее 200 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности, а именно графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

21.4. На основании данных, заполненных заявителем в электронной форме заявления, с помощью сервисов РПГУ формируется печатная форма заявления, которая должна быть распечатана, подписана заявителем, отсканирована и приложена к электронной форме заявления в качестве отдельного документа.

21.5. Заявитель имеет возможность отслеживать ход обработки документов в личном кабинете с помощью статусной модели РПГУ.

22. Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ

22.1. Организация предоставления Услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ и администрации, и порядком делопроизводства в многофункциональном центре. Адрес МФЦ, в котором организуется предоставление Услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии, приводится в [приложении N 7](#).

22.2. Заявитель может осуществить предварительную запись на подачу заявления в МФЦ следующими способами по своему выбору:

- а) при личном обращении заявителя в МФЦ;
- б) по телефону МФЦ;
- в) посредством РПГУ.

22.3. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

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

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

22.5. Согласование с заявителями даты и времени обращения в МФЦ осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации обращения.

22.6. Заявителю сообщаются дата и время приема документов. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. В случае предварительной записи посредством РПГУ заявитель получает в личном кабинете талон предварительной записи в МФЦ.

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

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

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

22.10. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги

23.1. Перечень административных процедур:

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) формирование и направление документов в Управление;

5) рассмотрение заявления с полным пакетом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, на заседании общественной комиссии;

6) с учетом рекомендаций общественной комиссии Управление в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания общественной комиссии разрабатывает проект постановления администрации городского округа Истра о согласии на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, либо проект постановления администрации городского округа Истра об отказе в обмене жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма;

7) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

23.2. Блок-схема предоставления Услуги приведена в приложении N 11.

23.3. Каждая административная процедура состоит из административных действий. Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру, приведены в приложении N 13.

Раздел IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

24. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами администрации, муниципальными служащими и работниками администрации, работниками МФЦ положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений

24.1. Контроль за соблюдением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется в форме:

- текущего контроля за соблюдением полноты и качества предоставления Услуги (далее - Текущий контроль);

- контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.

24.2. Текущий контроль осуществляют начальник управления социальной жилищной политики администрации городского округа Истра и уполномоченные им должностные лица.

24.3. Текущий контроль осуществляется в порядке, установленном администрацией городского округа Истра для контроля за исполнением правовых актов администрации и МФЦ.

24.4. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области на основании Закона Московской области от 24 июня 2016 года N 70/2016-ОЗ "О введении в действие Закона Московской области "Кодекс Московской области об административных правонарушениях", внесении изменений в некоторые законы Московской области и признании утратившими силу некоторых законов Московской области" и в соответствии с порядком, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года N 253/14 "Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области".

25. Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля полноты и качества предоставления Услуги и контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги

25.1. Текущий контроль осуществляется в форме постоянного мониторинга решений и действий участвующих в предоставлении Услуги должностных лиц, муниципальных служащих, работников администрации и МФЦ, а также в форме внутренних проверок в МФЦ по заявлениям, обращениям и жалобам граждан, их объединений и организаций на решения, а также действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации и работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги.

25.2. Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля утверждаются руководителем администрации городского округа Истра.

25.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области посредством проведения плановых и внеплановых проверок, систематического наблюдения за исполнением ответственными должностными лицами администрации и МФЦ положений Регламента в части соблюдения порядка предоставления Услуги.

25.4. Плановые проверки органов администрации и МФЦ проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с ежегодным планом проверок, утверждаемым Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

25.5. Внеплановые проверки проводятся по истечении срока исполнения ранее выданного уполномоченным должностным лицом Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области предписания об устранении ранее выявленных нарушений, поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений, заявлений и жалоб физических и юридических лиц, информации от органов государственной власти и органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах нарушений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, на основании требований прокурора.

26. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации и работников МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги

26.1. Должностные лица, муниципальные служащие, работники Управления, работники МФЦ, ответственные за предоставление Услуги и участвующие в

предоставлении Услуги, несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

26.2. Неполное или некачественное предоставление Услуги, выявленное в процессе Текущего контроля, влечет применение дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

26.3. Нарушение порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление Услуги с нарушением срока, установленного Регламентом, предусматривает административную ответственность должностного лица управления социальной жилищной политики администрации городского округа Истра, ответственного за соблюдение порядка предоставления Услуги, установленную [Законом Московской области от 24 июня 2016 года N 70/2016-ОЗ "О введении в действие Закона Московской области "Кодекс Московской области об административных правонарушениях"](#), внесении изменений в некоторые законы Московской области и признании утратившими силу некоторых законов Московской области".

26.4. Должностным лицом администрации, ответственным за соблюдение порядка предоставления Услуги, является заместитель руководителя администрации городского округа Истра.

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

27.1. Требованиями к порядку и формам Текущего контроля за предоставлением Услуги являются:

- независимость;
- тщательность.

27.2. Независимость Текущего контроля заключается в том, что должностное лицо, уполномоченное на его осуществление, независимо от должностного лица, муниципального служащего, работника администрации и МФЦ, участвующего в предоставлении Услуги, в том числе не имеет родства с ним.

27.3. Должностные лица, осуществляющие Текущий контроль за предоставлением Услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Услуги.

27.4. Тщательность осуществления Текущего контроля за предоставлением Услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.

27.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги имеют право направлять в администрацию и МФЦ индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением Услуги.

27.6. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области жалобы на нарушение должностными лицами, муниципальными служащими администрации и работниками МФЦ порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного Регламентом.

27.7. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации и МФЦ при предоставлении Услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.

27.8. Заявители могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации о ходе предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения

административных процедур (действий), по телефону, путем письменного обращения, в том числе по электронной почте и через РПГУ.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ, А ТАКЖЕ РАБОТНИКОВ МФЦ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

28. Заявитель имеет право обратиться в администрацию, а также Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении Услуги, установленного Регламентом;

2) нарушение срока предоставления Услуги, установленного Регламентом, требование у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом для предоставления Услуги;

3) отказ в приеме документов у заявителя, если основания отказа не предусмотрены Регламентом;

4) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены Регламентом;

5) требование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной Регламентом;

6) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

28.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

28.2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации, порталов uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru, vmeste.mosreg.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

28.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услуги, либо организации, участвующей в предоставлении Услуги (МФЦ); фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего, работника органа, предоставляющего Услуги, либо работника организации, участвующей в предоставлении Услуги, решения и действия (бездействия) которого 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 (бездействиях);

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

28.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

28.5. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия), нарушающих их права и законные интересы.

28.6. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению:

- в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в администрации;
- в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

28.7. В случае если заявителем в администрацию подана жалоба, рассмотрение которой не входит в ее компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в администрации жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

28.8. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

28.10. При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата Услуги, не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения.

28.11. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- признания жалобы необоснованной.

28.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков события административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области или органы прокуратуры соответственно.

28.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица администрации, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;
- в случае, если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

28.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации.

28.15. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

28.16. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

28.17. Порядок рассмотрения жалоб заявителей Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области происходит в [порядке](#) осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года N 253/14 "Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области".

Раздел VI. ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ

29. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги.

29.1. Обработка персональных данных при оказании Услуги осуществляется на законной и справедливой основе с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

29.2. Обработка персональных данных при оказании Услуги ограничивается достижением конкретных, определенных настоящим Регламентом целей. Не допускается обработка персональных данных, не совместимая с целями сбора персональных данных.

29.3. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.

29.4. Целью обработки персональных данных является исполнение должностных обязанностей и полномочий сотрудниками администрации и сотрудниками МФЦ в процессе предоставления Услуги, а также осуществления установленных законодательством Российской Федерации государственных функций по обработке результатов предоставленной Услуги.

29.5. При обработке персональных данных в целях оказания Услуги не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, не совместимых между собой.

29.6. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленной цели обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленной цели их обработки.

29.7. При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к цели обработки персональных данных. Должностные лица администрации должны принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

29.8. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует цель обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законодательством, законодательством Московской области, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством.

29.9. В соответствии с целью обработки персональных данных, указанной в [подпункте 29.4](#), в администрации обрабатываются персональные данные:

- а) фамилия, имя, отчество;
- б) адрес места жительства;

- в) домашний, сотовый телефоны;
- г) паспортные данные.

29.10. В соответствии с целью обработки персональных данных, указанной в [подпункте 29.4](#) Регламента, к категориям субъектов, персональные данные которых обрабатываются в администрации, относятся:

- граждане, обратившиеся в администрацию за предоставлением Услуги;
- сроки обработки и хранения указанных выше персональных данных определяются в соответствии со сроком действия соглашения с субъектом, а также иными требованиями законодательства и нормативными документами. По истечении сроков обработки и хранения персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством.

29.11. В случае достижения цели обработки персональных данных администрация обязана прекратить обработку персональных данных или обеспечить ее прекращение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению), уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению) в срок, не превышающий 30 дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если администрация не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

29.12. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных администрация должна прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению) и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению администрации) в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если администрация не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

29.13. Уничтожение документов, содержащих персональные данные, утративших свое практическое значение и не подлежащих архивному хранению, производится на основании акта уничтожения персональных данных.

29.14. Уполномоченные лица на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных обязаны:

- знать и выполнять требования законодательства в области обеспечения защиты персональных данных, настоящего Регламента;
- хранить в тайне известные им персональные данные, информировать о фактах нарушения порядка обращения с персональными данными, о попытках несанкционированного доступа к ним;
- соблюдать правила использования персональных данных, порядок их учета и хранения, исключить доступ к ним посторонних лиц;
- обрабатывать только те персональные данные, к которым получен доступ в силу исполнения служебных обязанностей.

29.15. При обработке персональных данных уполномоченным лицам на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных запрещается:

- использовать сведения, содержащие персональные данные, в неслужебных целях, а также в служебных целях - при ведении переговоров по телефонной сети, в открытой переписке, статьях и выступлениях;
- передавать персональные данные по незащищенным каналам связи (телетайп, факсимильная связь, электронная почта) без использования сертифицированных средств криптографической защиты информации;

- выполнять на дому работы, связанные с использованием персональных данных, выносить документы и другие носители информации, содержащие персональные данные, из места их хранения.

29.16. Лица, уполномоченные на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных, виновные в нарушении требований законодательства о защите персональных данных, в том числе допустившие разглашение персональных данных, несут персональную гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством ответственность.

29.17. Администрация для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных принимает меры защиты, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Регламенте используются следующие термины и определения:

Услуга	- муниципальная услуга "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма"
Регламент	- административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма"
Заявитель	- лицо, обращающееся с заявлением о предоставлении услуги
Администрация	- администрация городского округа Истра
МФЦ	- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Сеть Интернет	- информационно-телекоммуникационная сеть Интернет
РПГУ	- государственная информационная система Московской области "Портал государственных и муниципальных услуг Московской области", расположенная в сети Интернет по адресу: http://uslugi.mosreg.ru
ЕПГУ	- федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", расположенная в сети Интернет по адресу: http://www.gosuslugi.ru
Заявление	- запрос о предоставлении услуги, представленный любым предусмотренным Регламентом способом
Органы власти	- государственные органы, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг
ИС	- информационная система
Личный кабинет	- сервис РИГУ, позволяющий заявителю получать информацию о ходе обработки заявлений, поданных посредством РПГУ
ЕИС ОУ	- единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области
ЕСИА	- федеральная государственная информационная система "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"
АИС МФЦ	- автоматизированная информационная система управления деятельностью многофункционального центра

РГИС	- региональная географическая информационная система для обеспечения деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Московской области
СНИЛС	- страховой номер индивидуального лицевого счета
Удостоверяющий центр	- удостоверяющий центр, аккредитованный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
ЭЦП	- электронная цифровая подпись, выданная удостоверяющим центром
Файл документа	- электронный образ документа, полученный путем сканирования документа в бумажной форме
Управление	- Управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра
Общественная комиссия	- общественная комиссия по жилищным вопросам администрации городского округа Истра

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

1. График работы МФЦ и его филиалов и их контактные телефоны приведены в [приложении N 7](#).
2. Информация об оказании услуги размещается в электронном виде:
 - а) на официальном сайте администрации <http://www.истра-адм.рф>;
 - б) на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru на страницах, посвященных услуге.
3. Размещенная в электронном виде информация об оказании услуги должна включать в себя:
 - а) наименование, почтовые адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов администрации и МФЦ;
 - б) график работы отдела учета и распределения жилья администрации и МФЦ;
 - в) требования к заявлению и прилагаемым к нему документам (включая их перечень);
 - г) выдержки из правовых актов в части, касающейся услуги;
 - д) текст Регламента;
 - е) краткое описание порядка предоставления услуги;
 - ж) образцы оформления документов, необходимых для получения услуги, и требования к ним;
 - з) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к услуге, и ответы на них.
4. Информация, указанная в [пункте 3](#), предоставляется также сотрудниками МФЦ при обращении заявителей:
 - а) лично;
 - б) по почте, в том числе электронной;
 - в) по телефонам, указанным в [приложении N 7](#).
5. Консультирование по вопросам предоставления услуги сотрудниками МФЦ и администрации осуществляется бесплатно.
6. Информирование заявителей о порядке оказания услуги осуществляется также по телефону "горячей линии" 8-800-550-50-03.
7. Информация об оказании услуги размещается в помещениях администрации и МФЦ, предназначенных для приема заявителей.
8. Состав информации, размещаемой в МФЦ, должен соответствовать региональному [стандарту](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденному приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10 июня 2015 года N 10-36/П.

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1. [Конституцией](#) Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993.

2. Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ.
3. Гражданским кодексом Российской Федерации.
4. Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
5. Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".
6. Постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 N 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".
7. Постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011 N 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".
8. Уставом муниципального образования "Городской округ Истра Московской области".

Приложение N 4
к Регламенту

**ПЕРЕЧЕНЬ
ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ, С КОТОРЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ АДМИНИСТРАЦИЯ В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

В целях предоставления услуги администрация взаимодействует с МФЦ. Для оказания муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма» осуществление межведомственного взаимодействия не предусмотрено.

Приложение N 5
к Регламенту

**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**

- **заявление** нанимателей о согласии на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма (образец представлен в приложении N 12);

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

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

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

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

- справка об отсутствии у нанимателя и членов его семьи тяжелых форм хронических заболеваний в соответствии с [перечнем](#), утвержденным постановлением Правительства РФ от 16.06.2006 N 378 (для нанимателей, меняющихся на жилые помещения в коммунальной квартире);

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

- копия финансового лицевого счета с места жительства заявителя и членов его семьи;

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

- 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.

Приложение N 6
к Регламенту

ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАМ, НЕОБХОДИМЫМ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Класс документа	Виды документов	Требования к документу
Документы, предоставляемые заявителем (его представителем)		
Документ, удостоверяющий	Паспорт гражданина	Паспорт оформляется на русском языке на бланке паспорта, едином для всей Российской Федерации.

личность	Российской Федерации	<p>Обязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие личной фотографии; - наличие сведений о личности гражданина: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения и место рождения. <p>Наличие отметок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о регистрации гражданина по месту жительства и снятии его с регистрационного учета; - об отношении к воинской обязанности граждан, достигших 18-летнего возраста; - о регистрации и расторжении брака; - о детях (гражданах Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста); - о ранее выданных основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; - о выдаче основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. <p>Могут быть отметки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о группе крови и резус-факторе гражданина; - об идентификационном номере налогоплательщика. <p>Паспорт, в который внесены иные сведения, отметки или записи, является недействительным.</p> <p>По достижении гражданином (за исключением военнослужащих, проходящих службу по призыву) 20-летнего и 45-летнего возраста паспорт подлежит замене</p>
Документ, удостоверяющий полномочия представителя	Доверенность	<p>Доверенность должна содержать следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ФИО лица, выдавшего доверенность; - ФИО лица, уполномоченного по доверенности; - данные документов, удостоверяющих личность этих лиц; - объем полномочий представителя, включающий право на подачу заявления о вселении гражданина в качестве члена семьи; - дата выдачи доверенности; - подпись лица, выдавшего доверенность
	Свидетельство о рождении	Свидетельство о рождении оформляется на русском языке на бланке свидетельства, едином для всей Российской Федерации
	Выписка из финансового лицевого счета	Дата выдачи не ранее 1 месяца до времени обращения
	Выписка из домовой книги	Дата выдачи не ранее 1 месяца до времени обращения

**СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ,
АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ АДМИНИСТРАЦИИ, ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ,
УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ И ИНФОРМИРОВАНИИ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

1. Управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра Московской области (Управление).

Место нахождения: Московская область, Истринский район, город Истра, площадь Революции, д.4

Почтовый адрес: 143500, Московская область, Истринский район, город Истра, площадь Революции, д.4

Контактный телефон: 8(498)31 – 4-55-01, 8 (498)31 – 4-59-86

Официальный сайт в сети Интернет: <http://истра-адм.рф>

Адрес электронной почты: adm@istra-adm.ru.

График приема граждан в Управлении социальной жилищной политики Администрации городского округа Истра - не более 1 раза в месяц по 2 часа для консультирования и приема жалоб:

каждый первый вторник месяца с 15.00 до 17.00 часов

2. Многофункциональный центр Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Место нахождения многофункционального центра: 125464, г. Москва, ул. Митинская, д. 10, корпус 1, помещение 1.

График работы многофункционального центра:

Понедельник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Вторник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Среда:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Четверг:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Пятница:	с 09.00 до 16.45 (перерыв 13.00-13.45)
Суббота:	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес многофункционального центра: 143407, Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1.

Телефон Call-центра: 8(495)794-86-41.

Официальный сайт многофункционального центра в сети Интернет: mfc.mosreg.ru.

Адрес электронной почты многофункционального центра в сети Интернет:

MFC@mosreg.ru

3. МАО «МФЦ» (многофункциональный центр).

Место нахождения МФЦ: 143500, Московская область, г.Истра, площадь Революции, д.2

График работы многофункционального центра Истринского муниципального района:

Понедельник - Суббота	с 9.00 до 20.00
-----------------------	-----------------

Телефон МФЦ: 8 (49631) 4-02-70, 4-02-74.

Адрес электронной почты многофункционального центра в сети Интернет: mfc-istra@mail.ru

Удаленные рабочие места МФЦ городского округа Истра

Адрес размещения УРМ МФЦ	Режим работы УРМ МФЦ
Истринский район, г. Дедовск, ул. Ударная, д.3А	Понедельник - Суббота с 9.00 до 20.00
Истринский район, п. Снегири, ул. Панфилова, 12	Вторник: с 09-00 до 18-00 Четверг: с 14-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, п. Глебовский, ул. Гагарина, д.31	Понедельник: с 09-00 до 18-00 Среда: с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Пятница: с 14-00 до 18-00
Истринский район, п. Агророгодок, д.25	Вторник: с 14-00 до 18-00 Четверг: с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, д. Павловское, д.102	Вторник: с 14-00 до 18-00 Четверг: с 14-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, пос. Первомайский, д.30	Вторник: с 09-00 до 18-00 Четверг: с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, с. Новопетровское, ул. Полевая, д.1А	Понедельник: с 09-00 до 18-00 Среда: с 09-00 до 18-00 Пятница: с 14-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, д. Покровское, ул. Центральная, д.22	Вторник: с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, с. Павловская Слобода, ул. Советская, д.1	Понедельник: с 09-00 до 18-00 Среда: с 09-00 до 18-00 Пятница: с 14-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Истринский район, п. Курсаково, д.1	Четверг: с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00

Приложение N 8
к Регламенту

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ УСЛУГА

1. Помещения, в которых предоставляется услуга, размещаются на нижних этажах здания и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

3. При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения услуги маломобильными группами населения.

4. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

6. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

7. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

8. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги.

9. Рабочие места муниципальных служащих, работников отдела и МФЦ, предоставляющих услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление услуги в полном объеме.

Приложение N 9
к Регламенту

ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГИ

Показателями доступности предоставления услуги являются:

1. Предоставление возможности получения услуги в электронной форме или в МФЦ.

2. Предоставление возможности получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

3. Транспортная доступность к местам предоставления услуги.

4. Обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга (в том числе бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов).

5. Соблюдение требований регламента о порядке информирования об оказании услуги.

Показателями качества предоставления услуги являются:

1. Соблюдение сроков предоставления услуги.

2. Соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления услуги.

3. Соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением услуги.

4. Своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или прекращении предоставления услуги.

5. Соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления услуги к общему количеству жалоб.

Приложение N 10
к Регламенту

ТРЕБОВАНИЯ

К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

1. Лицам с I и II группами инвалидности обеспечивается возможность получения услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ, а также посредством РПГУ.

2. При оказании услуги заявителю - инвалиду с нарушениями функции слуха и инвалиду с нарушениями функций одновременно слуха и зрения должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания услуги либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом.

3. В помещениях, предназначенных для приема заявителей, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.

4. В помещениях, предназначенных для приема заявителей, обеспечиваются дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника.

5. По желанию заявителя заявление подготавливается сотрудником органа, предоставляющего услугу, или МФЦ, текст заявления зачитывается заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.

6. Инвалидам, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика) за инвалида.

7. Здание администрации, МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование администрации, МФЦ, а также информацию о режиме работы.

8. Вход в здание (помещение) управления социальной жилищной политики администрации городского округа Истра, МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

9. Помещения Управления и МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

10. В Управлении и МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

11. Сотрудниками Управления и МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанию им помощи при обращении за услугой и получении результата оказания услуги; оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

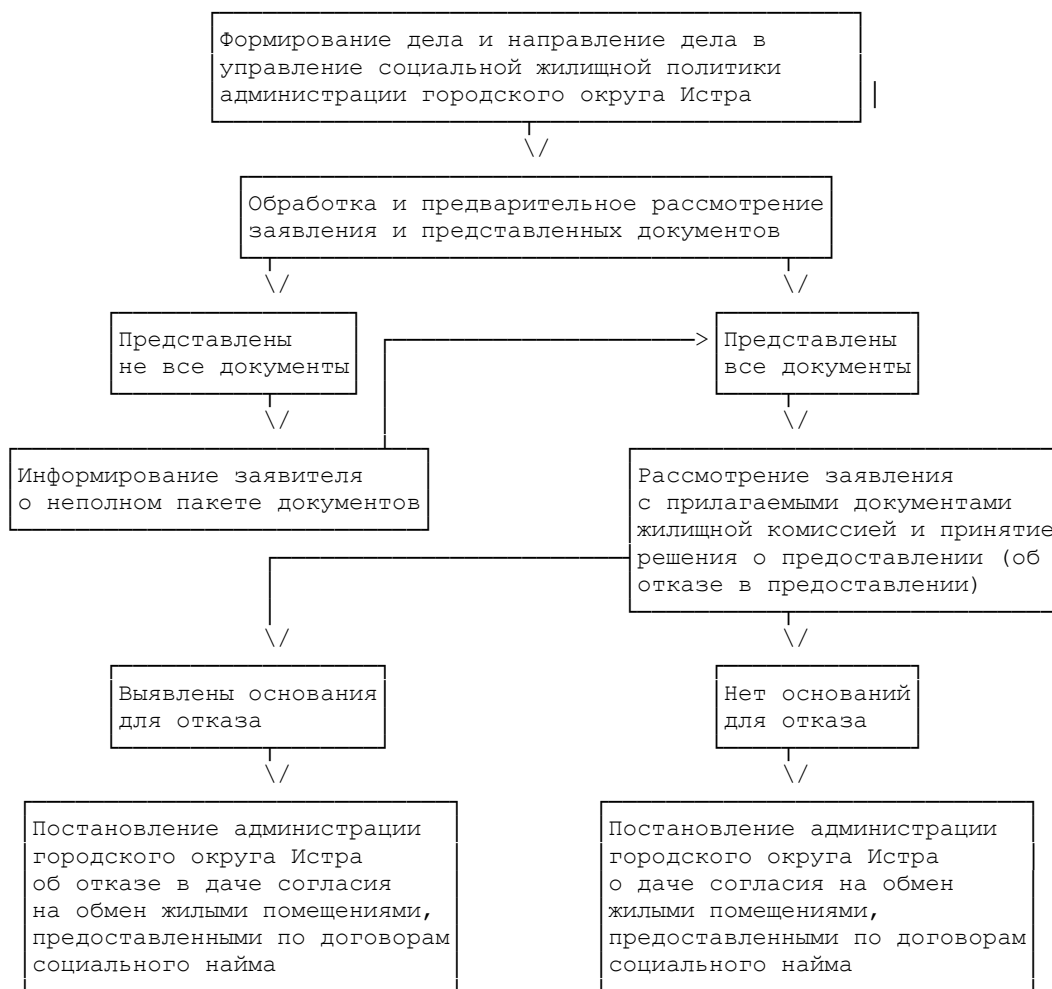
Приложение N 11
к Регламенту

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Документы,
указанные в п. 9
Административного
регламента

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





Приложение N 12
к Регламенту

Форма
заявления о предоставлении муниципальной услуги

Руководителю администрации
городского округа Истра

от _____

Паспортные данные _____

(серия, N, когда и кем выдан,

адрес места жительства, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ
об обмене жилой площади

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)
проживающий(ая) по адресу: _____,
телефон: _____,

ПРЕДЛАГАЮ К ОБМЕНУ _____

(указать отдельная квартира или комнаты, смежные, изолированные)

общей площадью _____ кв. м., расположенную на _____ этаже _____-этажного дома.

Дом _____

(кирп., дер., панельн., блочный, смешанный, др..)

В доме имеется: _____

(перечислить удобства)

_____ кухня, размер _____, санузел _____

(совместный/раздельный)

в квартире еще комнат _____ семей _____ человек _____

(если квартира коммунальная)

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

психоневрологическом, туберкулезном или наркологическом _____

На указанной жилой площади я, наниматель _____, проживаю с _____ на основании договора социального найма N _____ от _____ на _____ человек.

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

N	Фамилия, имя, отчество	Год рожд.	Родств. отношен.	Откуда и когда прибыл на эту площадь	С какого года проживает

Из них: проходят службу в Российской армии, командировках, по броне, в местах лишения свободы, в детских домах, проживают без права на площадь:

Сведения о лицах, ранее значившихся в договоре социального найма и выбывших с площади:

N	Фамилия, имя, отчество	Год рожд.	Родств. отношен.	Когда и куда выбыл

Причины обмена.

Я, _____, и все совершеннолетние члены семьи желаем произвести обмен с гр. _____, проживающим по адресу: _____, на площадь, состоящую из _____ общей площадью _____ кв.м

При разъезде укажите, куда переезжают остальные члены семьи:

1. _____
2. _____
3. _____

(фамилия, имя, отчество, родств. отношения, куда выбыл)

Указанная жилая площадь осмотрена, никаких претензий к администрации городского округа Истра или к гражданам не имеем.

Подлежит ли дом сносу или капитальному ремонту _____.

За указание неправильных сведений подписавшие заявление несут ответственность по закону.

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- 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)

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.

Наниматель _____ (подпись)

Совершеннолетние члены семьи _____ (подпись)

_____ (подпись)

_____ (подпись)

**ПЕРЕЧЕНЬ
И СОДЕРЖАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ,
СОСТАВЛЯЮЩИХ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

1. Прием и регистрация документов,
необходимых для предоставления услуги Порядок выполнения административных действий
при личном обращении заявителя в МФЦ

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
МФЦ	Установление соответствия личности заявителя документам, удостоверяющим личность	1 минута	Документы проверяются на соответствие требованиям , указанным в приложении N 6. В случае несоответствия документов требованиям или их отсутствия - информирование заявителя/представителя заявителя о необходимости предъявления документов для предоставления услуги и предложение обратиться после приведения документов в соответствие с требованиями
	Проверка полномочий представителя заявителя на основании документа, удостоверяющего полномочия (при обращении представителя)	1 минута	
	Проверка правильности заполнения заявления	2 минуты	Заявление проверяется на соответствие форме, являющейся приложением N 12. Проверяется правильность заложения полей заявления, соответствие отметок в разделе 3 заявления. В случае несоответствия заявления требованиям - информирование заявителя/представителя заявителя о необходимости повторного заложения заявления, предоставление бумажной формы для заполнения
	Сверка копий	5 минут	Доверенность (в случае обращения представителя), а также иные

	представленных документов с оригиналами		документы, представленные заявителем, проверяются на соответствие оригиналам, оригиналы возвращаются заявителю. На копиях проставляются отметка (штамп) о сверке копии документа и подпись сотрудника, удостоверившего копию. При проверке необходимо удостовериться в том, что сверяемый документ действительно является оригинальным (не является копией, изготовленной с использованием цветной печати). Признаками оригинала документа являются в частности следы давления на месте нанесения любых рукописных символов, отсутствие заметных пикселей на знаках, которые не могут быть изготовлены машинопечатным способом
	Внесение заявления и документов в ЕИС ОУ	5 минут	В ЕИС ОУ заполняется карточка услуги, вносятся сведения по всем полям в соответствии с инструкцией оператора ЕИС ОУ, сканируются и прилагаются представленные заявителем документы
	Формирование расписки о приеме заявления и прилагаемых документов	1 минута	В расписке указываются перечень документов, дата их получения, дата готовности результата предоставления услуги
	Передача пакета документов в управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра	До истечения дня поступления документов	Полученное заявление и прилагаемые к нему документы формируются в единое дело, на заявлении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты поступления. Документы передаются в управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра
Управление социальной жилищной политики			Рассмотрение документов, принятие решения, подготовка проекта постановления об оказании муниципальной услуги либо об отказе. Передача надлежаще оформленного постановления в МФЦ
МФЦ			Выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю

Порядок выполнения административных действий
при обращении заявителя посредством РПГУ

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
			Для получения услуги заявитель формирует заявление в электронном виде с использованием РПГУ с приложением файлов необходимых документов. При подаче заявление и пакет документов подписываются усиленной квалифицированной ЭЦП заявителя. Передача оригиналов и сверка с электронными версиями документов при выборе такого способа подачи документов не требуется. Отправленные документы поступают в МФЦ
МФЦ	Предварительная проверка	5 минут	Документы проверяются на соответствие требованиям , указанным в приложении N 6 к Регламенту. О результатах предварительного рассмотрения заявитель уведомляется изменением статуса заявления в личном кабинете заявителя. Если документы корректны, оригиналы документов должны быть представлены заявителем в МФЦ для выполнения дальнейших административных процедур, предусмотренных в рамках оказания муниципальной услуги
	Передача пакета документов в администрацию	До истечения дня поступления документов	Полученное заявление и прилагаемые к нему документы формируются в единое дело, на заявлении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты поступления. Документы передаются в управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра
	Сверка оригиналов документов с документами, полученными в электронной форме		Отправленные документы поступают в МФЦ. Передача и сверка оригиналов документов с документами, полученными в электронной форме, осуществляется после формирования результата оказания услуги. В рамках подачи заявления осуществляется предварительная запись в МФЦ. Оригиналы необходимых документов заявитель приносит в МФЦ в назначенные дату и время приема, где они сверяются с документами, полученными в электронном виде. Результат оказания услуги при выборе такого способа подачи

			<p>документов предоставляется после обработки оригиналов документов в МФЦ.</p> <p>В случае совпадения представленных оригиналов документов с их копиями, представленными в электронном виде, заявитель (представитель заявителя) в присутствии сотрудника МФЦ подписывает заявление об оказании услуги собственноручной подписью (либо ЭП) (заполненное заявление распечатывает сотрудник МФЦ).</p> <p>В случае если оригиналы документов не соответствуют документам, поданным в электронной форме, то результат оказания услуги аннулируется. По итогам проведения сверки формируется акт об аннуляции документов, который подписывается заявителем.</p> <p>Заявитель предоставляет документы в соответствии с требованиями, указанными в п. 9</p>
--	--	--	--

2. Обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления услуги

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
МФЦ	Проверка комплектности документов по перечню документов, необходимых для конкретного результата предоставления услуги	10 минут	<p>Представленные документы проверяются на соответствие перечню документов, необходимых для оказания конкретного результата предоставления услуги, а также требованиям, установленным для конкретного вида документа.</p> <p>В случае отсутствия какого-либо документа, подлежащего представлению заявителем, осуществляется переход к административной процедуре принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги и оформления результата предоставления услуги заявителю.</p> <p>В случае предоставления заявителем всех документов, необходимых для оказания услуги, осуществляется переход к административной процедуре определения возможности оказания</p>
	Проверка соответствия представленных документов обязательным требованиям к ним	10 минут	

			услуги
--	--	--	--------

3. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуги

Для оказания муниципальной услуги "Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, в муниципальном образовании "Городской округ Истра Московской области" осуществление межведомственного взаимодействия не предусмотрено.

4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги и оформление результата предоставления услуги заявителю

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
Управление социальной жилищной политики администрации городского округа Истра	Рассмотрение заявления и прилагаемых документов	3 рабочих дня	1. На общественную комиссию выносится вопрос по оформлению документов на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма. 2. Принимается решение о даче согласия либо об отказе заявителю в обмене жилого помещения, предоставленного по договору социального найма. 3. Решение оформляется в виде постановления администрации городского округа Истра

5. Выдача результата предоставления услуги заявителю

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
МФЦ	Выдача или направление результата оказания услуги заявителю	10 рабочих дней (при направлении)	Сотрудник управления социальной жилищной политики администрации городского округа Истра направляет результат оказания услуги для выдачи в МФЦ.

		результата оказания услуги по почте)	Сотрудник МФЦ на основании содержания заявления определяет способ выдачи результата оказания услуги заявителю
		1 рабочий день в остальных случаях	<p>При личном получении документов заявителем сотрудник МФЦ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выдает заявителю результат оказания услуги; - получает подпись заявителя о получении результата услуги на копии результата услуги; - сканирует результат оказания услуги и вносит информацию о выдаче результата оказания услуги в ЕИС ОУ. <p>При получении результата услуги по почте формирует конверт с результатом оказания услуги и направляет его по адресу заявителя, указанному в заявлении.</p> <p>При получении результата оказания услуги через личный кабинет на РПГУ сканирует результат оказания услуги и вносит информацию о выдаче результата оказания услуги в ЕИС ОУ</p>
МФЦ, АИС МФЦ	Выдача результата оказания услуги заявителю в МФЦ		<p>Сотрудник МФЦ выдает заявителю результат оказания услуги, отбирает у заявителя расписку о получении.</p> <p>Сотрудник МФЦ проставляет отметку о выдаче результата оказания услуги в АИС МФЦ</p>