**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Верхняя Пышма**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.11.2015 № 1835

г. Верхняя Пышма

***Об утверждении административного регламента***

***предоставления муниципальной услуги***

***«Предоставление гражданам жилых помещений***

***в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда***

***и зон застройки (сноса) на территории городского округа Верхняя Пышма»***

В соответствии с 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», постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 27.01.2012 № 71 «Об утверждении перечня муниципальных услуг(функций), предоставляемых на территории городского округа Верхняя Пышма», администрация городского округа Верхняя Пышма

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуг «Предоставление гражданам жилых помещений в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса) на территории городского округа Верхняя Пышма» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя», административный регламент - на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.

3. Считать утратившим силу постановления администрации городского округа Верхняя Пышма от 13.06.2013 № 1170 и от 31.01.2014 № 179.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Кропачева Н.М.

Глава администрации В.С.Чирков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа Верхняя Пышма

от 19.11.2015 № 1835

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление гражданам жилых помещений**

**в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда**

**и зон застройки (сноса) на территории городского округа Верхняя Пышма»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса) на территории городского округа Верхняя Пышма» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги при предоставлении жилых помещений гражданам в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность административных процедур (действий).

1.2. Муниципальная услуга оказывается гражданам, подающим заявления на предоставление жилого помещения в связи с аварийным состоянием жилого помещения (включением жилого помещения в зону застройки (сноса)) в отделе по учету и распределению жилья администрации городского округа Верхняя Пышма.

1.3. Граждане, указанные в пункте 1.2 настоящего регламента, именуются заявителями.

Если у заявителей имеются несовершеннолетние члены семьи, от их имени выступает один из родителей.

1.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по учету и распределению жилья администрации городского округа Верхняя Пышма (далее – специалисты отдела) с использованием телефонной связи, электронного информирования.

Прием граждан, юридических лиц осуществляется специалистами по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская,13, каб. 12 в соответствии со следующим графиком:

- понедельник – с 900 час. до 1230 час.

- четверг - с 830 час. до 1600 час.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в помещении отдела (на личном приеме у специалиста отдела),

- на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи (тел. 8-343-68-5-3-363);

- через официальный сайт городского округа Верхняя Пышма в сети Интернет: http://movp.ru;

- из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: http://gosuslugi.ru, <http://66.gosuslugi.ru>.

1.6. Получение муниципальной услуги возможно в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный Центр» (далее – МФЦ) на территории городского округа Верхняя Пышма. Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте МФЦ (http://www.mfc66.ru/).

При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по письменному обращению, и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение, в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий(бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ).

1.7. Заявитель может обратиться в администрацию городского округа Верхняя Пышма лично либо направить обращение в письменном виде или в форме электронного документа (vpa@uraltc.ru).

1.8. Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме, а также организуется индивидуально или публично.

1.9. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

1.9.1. Достоверность и полнота информирования о процедуре.

1.9.2. Четкость в изложении информации о процедуре.

1.9.3. Удобство и доступность получения информации о процедуре.

1.9.4. Оперативность представления информации о процедуре.

1.10. Все обращения в электронном виде регистрируются в журнале для регистрации обращений граждан.

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

1.12. Информирование и консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1.12.1. О порядке представления необходимых документов.

1.12.2. Об источниках получения необходимых документов.

1.12.3. О местах и графиках приема заявителей специалистами.

1.12.4. О порядке и сроках рассмотрения заявлений и документов.

1.12.5. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.13. Заявитель имеет право на получение сведений о рассмотрении его заявления и документов по телефону, через Интернет, по электронной почте.

1.14. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой, общедоступной, и предоставляется бесплатно.

1.15. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать с ними другое время для устного информирования.

1.16. Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в будничные дни в рабочее время. Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заявителей специалист проводит личный прием граждан, то он вправе предложить заявителям обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заявителей о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

1.17. Специалист не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

1.18. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем почтовых отправлений или посредством официальных сайтов администрации городского округа Верхняя Пышма, электронной почты, направляемой на имя главы администрации городского округа Верхняя Пышма.

1.19. Глава администрации городского округа Верхняя Пышма направляет обращение заявителей в отдел по учету и распределению жилья администрации городского округа. Специалист отдела по учету и распределению жилья администрации городского округа Верхняя Пышма рассматривает обращение и готовит ответ.

1.20. Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителей). Ответ направляется в течение 30 рабочих дней с даты обращения заявителей.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление гражданам жилых помещений в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса) на территории городского округа Верхняя Пышма».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется заявителям администрацией городского округа Верхняя Пышма.

2.3. Запрещается требовать от заявителя:

2.3.1. Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3.2. Представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

2.4.1. Постановление администрации городского округа Верхняя Пышма о предоставлении заявителю жилого помещения (об отказе в предоставлении жилого помещения).

2.4.2. Извещение заявителей о предоставлении (об отказе в предоставлении) жилого помещения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

2.5.1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ.

2.5.2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.5.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47 «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции».

2.6. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, подлежащих предоставлению заявителем или уполномоченным лицом:

2.6.1. Заявление о предоставлении жилого помещения в связи с аварийным состоянием жилого помещения (включением жилого помещения в зону застройки (сноса) (предоставляется лично)).

2.6.2. Копии документов, удостоверяющих личности заявителя и членов его семьи (паспорт, свидетельство о рождении, об усыновлении (удочерении), судебные решения (предоставляются лично)).

2.6.3. Копии документов, подтверждающих семейные отношения (свидетельство о браке и другие) (предоставляются лично).

2.6.4. Копия финансового лицевого счета по месту оплаты коммунальных услуг (предоставляется лично).

2.6.5. Копии документов, подтверждающих право пользования жилым помещением, занимаемым заявителем и членами его семьи (предоставляются лично).

2.6.6. Копии документов, подтверждающие полномочия представителя заявителя в случае, если заявление подает иное лицо.

2.6.7. Выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о наличии в собственности заявителя и членов его семьи жилого помещения, а также о совершенных заявителем и членами его семьи сделках с жилыми помещениями за последние пять лет на всех членов семьи (в соответствии со статьей 7.1 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предоставляется в порядке межведомственного взаимодействия).

2.6.8. Справка о составе семьи (справка предоставляется МУП «ВРЦ», услуга является необходимой и обязательной).

2.6.9. Документы, подтверждающие несоответствие жилого помещения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства Российской Федерации (технический паспорт на жилое помещение), предоставляются СОГУП «ОГЦТИ и РН» Свердловской области Филиалом «Верхнепышминское БТИ и РН», услуга является необходимой и обязательной.

2.7. Если копии документов нотариально не заверены, заявителям необходимо иметь при себе оригиналы вышеперечисленных документов.

Специалист администрации городского округа, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них подпись об их соответствии подлинным экземплярам и заверяет своей подписью.

2.8. Основаниями для отказа в принятии заявлений и документов являются:

2.8.1. Представление нечитаемых документов, документов с приписками, подчистками, помарками.

2.8.2. Представление документов в не приемный день.

2.8.3. Представление документов лицом, не уполномоченным в установленном порядке на подачу документов (при подаче документов для получения услуги на другое лицо).

2.8.4. Отсутствие в письменном обращении указаний на фамилию, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (с указанием индекса).

2.9. В предоставлении услуги отказывается:

2.9.1. В случае отсутствия у заявителя права на предоставление жилого помещения в связи с переселением из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса).

2.9.2. В случае наличия у гражданина не истекшего пятилетнего срока со дня совершения им намеренного ухудшения своих жилищных условий.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги составляет три рабочих дня.

2.13. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.14. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.14.1. Количество обращений за получением муниципальной услуги.

2.14.2. Количество получателей муниципальной услуги.

2.14.3. Среднее количество человеко-часов, затраченных на оказание одной муниципальной услуги.

2.14.4. Количество регламентированных посещений органа власти для получения муниципальной услуги.

2.14.5. Максимальное количество документов, необходимых для оказания одной муниципальной услуги.

2.14.6. Максимальное количество межведомственных запросов для обеспечения получения муниципальной услуги, в том числе количество межведомственных запросов, осуществляемых с помощью системы межведомственного взаимодействия.

2.14.7. Максимальное количество документов, самостоятельно предоставляемых заявителем для получения муниципальной услуги.

2.14.8. Максимальное время ожидания от момента обращения за получением муниципальной услуги до фактического начала оказания муниципальной услуги.

2.14.9. Размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги в сети Интернет.

2.14.10. Возможность получения консультации должностного лица по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- по телефону;

- через сеть Интернет;

- по электронной почте;

- при личном обращении;

- при письменном обращении.

2.14.11. Количество консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.14.12. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, от общего числа опрошенных заявителей.

2.14.13. Количество обоснованных жалоб на нарушение требований настоящего Административного регламента предоставления муниципальной услуги.

2.14.14. Доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги.

2.14.15. Количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц, осуществленных и (или) принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.14.16. Возможность получение услуги через МФЦ.

2.15. В случае подачи заявления в МФЦ срок исчисляется со дня регистрации в МФЦ. При организации муниципальной услуги в МФЦ, МФЦ осуществляет следующие административные процедуры(действия):

2.15.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги через МФЦ;

2.15.2. Прием и регистрация заявление и документов (п. 2.6.);

2.15.3. Передача принятых письменных заявлений в Отдел;

2.15.4. Выдача результата предоставления услуги.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

1) заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений на официальном сайте администрации городского округа Верхняя Пышма в сети Интернет: [www.movp.ru](http://www.movp.ru) и на Едином портале http:www.gosuslugi.ru;

2) заявитель вправе подать заявление в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала, прилагаемые к заявлению документы могут быть также поданы в форме электронных документов). Заявление, подаваемое в форме электронного документа, и прилагаемые к нему документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг;

3) предоставление муниципальной услуги с использованием Единого портала осуществляется в отношении заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации. Порядок регистрации и авторизации заявителя на Едином портале устанавливается оператором Единого портала по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации;

4) подача заявителем заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявлений и документов. При оформлении заявления через Единый портал регистрация осуществляется в соответствии с датой и временем регистрации заявления на Едином портале (с точным указанием часов и минут). Мониторинг за ходом рассмотрения заявления и получение документа (информации), являющегося результатом предоставления услуги в электронной форме, осуществляется с использованием Единого портала.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

3.1. В ходе предоставления муниципальной услуги выполняются следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов.

3.1.2. Рассмотрение документов и проверка содержащихся в них сведений.

3.1.3. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) заявителям жилого помещения в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему регламенту (прилагается).

3.2. Прием заявителей для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику приема граждан специалистами жилищного отдела администрации городского округа Верхняя Пышма (далее - специалист).

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов» является поступление заявления с приложением документов лично от заявителя либо уполномоченным лицом от имени заявителей при наличии надлежаще оформленных полномочий.

3.4. В ходе приема специалист проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь в том, что:

3.4.1. Документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц. Если предоставлены копии документов, сличает незаверенные копии документов с оригиналами (в течение 1 дня с момента подачи документов заявителем).

3.4.2. Тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращений, с указанием их мест нахождения.

3.4.3. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью.

3.4.4. В документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

3.4.5. Документы не исполнены карандашом.

3.4.6. Документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.5. В случае представления заявителем документов, не соответствующих перечню, либо представления в неполном объеме, специалист вправе отказать в приеме заявления и документов с указанием причин отказа и возможностей их устранения.

3.6. Если имеются основания для отказа в приеме документов, но заявитель настаивает на их представлении, специалист после регистрации заявления в течение 3 рабочих дней направляет заявителю письменное уведомление о причине отказа в рассмотрении представленных документов.

3.7. Результатом административного действия является регистрация заявления с приложениями документов в журнале регистрации поступающих документов с указанием входящего номера, даты поступления и перечня документов, заверенного подписью специалиста, принявшего заявление с приложением документов (в течение 1 дня с момента подачи документов заявителем).

3.8. Заявители могут направлять заявление и документы согласно перечню по почте. Специалист при получении отправления осуществляет проверку документов: наличие необходимых документов и копий, правильность их заверения. Направленные по почте копии документов должны быть нотариально заверены. Если имеются основания для отказа в приеме заявления, специалист направляет заявителю уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием оснований для отказа и возможности их устранения. Заявление с приложениями документов также регистрируется в журнале регистрации поступающих документов. Заявителю в течение трех дней высылается по почте расписка о приеме документов с указанием входящего номера, даты поступления и перечня документов, заверенная подписью специалиста, принявшего заявление с приложением документов.

3.9. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение документов и проверка содержащихся в них сведений» является регистрация заявления.

3.10. Специалист отдела по учету и распределению жилья проводит экспертизу представленных заявителями документов на их соответствие предъявляемым требованиям, нормативным правовым актам, а также производится проверка сведений, содержащихся в документах (в течение 3 дней с момента регистрации):

3.10.1. Устанавливает факт полноты представления заявителем необходимых документов.

3.10.2. Устанавливает соответствие документов требованиям законодательства.

3.10.3. Проверяет надлежащее оформление документов.

3.10.4. При необходимости осуществляет межведомственные запросы.

3.11. В случае выявления противоречий, неточностей в представленных на рассмотрение документах либо непредставления полного комплекта документов, специалист должен связаться с заявителем по телефону, ясно изложить противоречия, неточности в представленных документах, назвать недостающие документы и указать на необходимость устранения данных недостатков в срок не более 3 рабочих дней со дня уведомления. В случае если в течение 3 рабочих дней указанные замечания не устранены, специалист готовит письмо о необходимости устранения указанных замечаний в течение 15 рабочих дней со дня уведомления. При этом срок рассмотрения поступившего заявления устанавливается заново с момента устранения замечаний. В случае если замечания не устранены в указанный срок, специалист готовит письмо - мотивированный отказ.

3.12. Специалист отдела по учету и распределению жилья вправе проверить подлинность представленных заявителем документов, полноту и достоверность содержащихся в них сведений путем направления официальных запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, другие органы и организации.

3.13. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

3.14. Органы и организации, выдавшие документы, несут ответственность за достоверность содержащихся в этих документах сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.15. Специалист рассматривает заявление с приложением документов в течение 2 рабочих дней со дня представления документов заявителем.

3.16. Основанием для начала административной процедуры «Предоставление гражданам жилых помещений в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда и зон застройки (сноса)» является рассмотрение документов, прошедших регистрацию.

3.17. Результатом административного действия является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) жилого помещения.

3.18. По результатам проверки и рассмотрения предоставленных документов при условии их соответствия предъявляемым требованиям и полной комплектности специалистом в течение трех рабочих дней готовится проект постановления администрации городского округа о предоставлении заявителям жилых помещений муниципального жилищного фонда.

3.19. После принятия постановления администрации городского округа Верхняя Пышма о предоставлении гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда заявителю выдается на руки копия постановления и заключается договор найма жилого помещения.

3.20. В случае подачи заявления посредством МФЦ прием и регистрацию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист МФЦ. Регистрация заявления и документов производится в день их поступления в МФЦ с указанием даты и времени приема. Проверка наличия у заявителя документа, удостоверяющего личность, осуществляется оператором МФЦ в общем порядке при оформлении заявления заявителя на предоставление муниципальной услуги. Документ после проверки возвращается заявителю. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, прием письменного заявления заявителя в МФЦ не производится, заявление в Отдел не передается.

Оператор МФЦ проверяет правильность и полноту заполнения заявления, регистрирует принятое заявление путем проставления прямоугольного штампа с регистрационным номером МФЦ. Оператор МФЦ также ставит дату приема и личную подпись. В случае, когда заявитель представляет копию документа с предъявлением оригинала, оператор МФЦ сверяет с оригиналом, ставит прямоугольный штамп «С подлинным сверено» и возвращает оригинал заявителю. При подаче заявления в МФЦ лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работником МФЦ.

Заявление и документы, принятые и зарегистрированные в МФЦ передаются в Отдел администрации городского округа Верхняя Пышма не позднее следующего рабочего дня. В случае приема заявления и прилагаемых к нему документов МФЦ специалист Отдела, ответственный за прием заявления осуществляет прием документов от представителя МФЦ по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в двух экземплярах. При приеме документов проверяется правильность заполнения заявления и комплектность приложенных к заявлению документов. В случае, если к заявлению не приложены документы, обозначенные в заявлении, как прилагаемые, прием документов отделом от МФЦ не производится. Результат предоставления услуги выдается заявителю в срок, установленный регламентом, исчисляемый со дня приема заявления и документов в МФЦ.

3.21. Предоставление заявителям жилых помещений муниципального жилищного фонда должно быть осуществлено в течение 30 рабочих дней со дня подачи заявления с документами от заявителей.

3.22. Время ожидания заявителей при подаче/получении документов для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.23. Продолжительность приема заявителей у специалиста при подаче/получении документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

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

4.1. Задачами осуществления контроля являются:

4.1.1. Соблюдение специалистами жилищного отдела администрации городского округа Верхняя Пышма положений настоящего регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур.

4.1.2. Предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей.

4.1.3. Выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений.

4.1.4. Совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

4.2. Формами осуществления контроля являются текущий контроль и проверки (плановые и внеплановые).

4.3. Текущий контроль за надлежащим выполнением специалистами жилищного отдела администрации городского округа Верхняя Пышма административных действий в рамках административной процедуры осуществляется заместителем Главы администрации городского округа Верхняя Пышма по социальным вопросам.

4.4. Текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами и производимых специалистами МФЦ в рамках административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным заявителям) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.6. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с Планом-графиком работы администрации городского округа Верхняя Пышма, утверждаемым на каждый год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей на решения администрации города и (или) действия (бездействие) должностных лиц и специалистов жилищного отдела при выполнении ими административных действий.

4.7. Проверки проводятся комиссией, формируемой на основании постановления администрации городского округа Верхняя Пышма. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия**

**(бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу,**

**а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) администрации городского округа Верхняя Пышма, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц и специалистов, и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

5.1.1. Нарушены сроки регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги или сроки предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Затребованы у заявителя документы, не предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги.

5.1.3. Отказано в приеме документов или в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами.

5.1.4. Затребована с заявителя в ходе предоставления муниципальной услуги плата, не предусмотренная нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами.

5.1.5. Отказано в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушен установленный срок для внесения таких исправлений.

5.2. Жалоба подается на имя главы администрации городского округа Верхняя Пышма в письменном виде на личном приеме или по электронной почте. Жалоба может быть подана через МФЦ.

5.3. Жалоба должна содержать:

5.3.1. 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 контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

5.3.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо иного муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.3.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо иного муниципального служащего.

5.3.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего.

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

5.4. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.5.1. Удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом, а также в иных формах.

5.5.2. Отказать в удовлетворении жалобы.

5.6. 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.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение

к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности административных процедур предоставления**

**муниципальной услуги «Предоставление гражданам жилых помещений**

**в связи с переселением их из ветхого жилищного фонда**

**и зон застройки (сноса)**

**на территории городского округа верхняя Пышма»**

Рассмотрение документов и проверка содержащихся в них сведений

Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов

Принятие решения о предоставлении жилых помещений

(об отказе в предоставлении)

в связи с переселением из ветхого жилищного фонда