



КОМИТЕТ СТРОИТЕЛЬСТВА  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ОБЛСТРОЙ)

**ПРИКАЗ**

22.04.2024

№ 718-ОД

Волгоград

Об утверждении административного регламента предоставления комитетом строительства Волгоградской области государственной услуги "Предоставление по договорам социального найма жилых помещений, которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных категорий граждан, уволенных с военной службы, гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий"

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Администрации Волгоградской области от 25.07.2011 № 369-п "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг", постановлением Губернатора Волгоградской области от 24.11.2014 № 170 "Об утверждении Положения о комитете строительства Волгоградской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления комитетом строительства Волгоградской области государственной услуги "Предоставление по договорам социального найма жилых помещений, которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных категорий граждан, уволенных с военной службы, гражданам, пострадавшим

в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий".

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета строительства Волгоградской области, курирующего полномочия комитета строительства Волгоградской области в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан.

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель комитета



О.А.Бегункова

Утвержден  
приказом  
комитета строительства  
Волгоградской области  
от 22.04.2024 № 718-ОД

Административный регламент  
предоставления комитетом строительства Волгоградской области государственной  
услуги "Предоставление по договорам социального найма жилых помещений,  
которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий  
Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных  
категорий граждан, уволенных с военной службы, гражданам, пострадавшим  
в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации  
последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся  
в улучшении жилищных условий"

## **1. Общие положения**

### **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления комитетом строительства Волгоградской области (далее - комитет) государственной услуги "Предоставление по договорам социального найма жилых помещений, которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных категорий граждан, уволенных с военной службы, гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий" (далее - государственная услуга) представляет собой нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги,

стандарт предоставления государственной услуги (далее - административный регламент).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов исполнения государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении государственных полномочий.

## **1.2. Сведения о заявителях**

Заявителями по настоящему регламенту являются граждане, пострадавшие в результате радиационных аварий и катастроф, участники ликвидации последствий таких аварий и приравненные к ним лица, нуждающиеся в улучшении жилищных условий, и отвечающие совокупности критериев, указанных в пункте 1.3 Порядка предоставления жилых помещений по договорам социального найма гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, утвержденного приказом комитета строительства Волгоградской области от 19.12.2023 № 2201-ОД "Об утверждении Порядка предоставления жилых помещений по договорам социального найма гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий" (далее - Порядок), а также их уполномоченные представители (далее – гражданин, граждане).

## **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

1.3.1. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется комитетом и многофункциональными центрами предоставления

государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Местонахождение комитета: 400066, Волгоград, ул. им. Скосырева, д. 7.

Официальный сайт комитета в сети Интернет: [www.oblstroy.volgograd.ru](http://www.oblstroy.volgograd.ru).

Электронный адрес комитета: [oblstroy@volganet.ru](mailto:oblstroy@volganet.ru).

Справочный телефон: (8442) 30-83-00; факс (8442) 30-83-29;

отдел обеспечения жилищных прав граждан комитета: (8442) 30-84-15,  
30-83-48;

телефон-автоинформатор - нет.

График работы комитета:

- понедельник - пятница - с 8.30 до 17.30;

- обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00;

- выходные дни: суббота, воскресенье.

Информация о местонахождении и графике работы МФЦ размещена на Едином портале сети центров и офисов "Мои Документы" (МФЦ) Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://mfc.volganet.ru>.

1.3.2. Информация по процедурам предоставления государственной услуги может предоставляться:

- по телефону;

- письменно;

- по электронной почте;

- посредством размещения на интернет-ресурсах Администрации Волгоградской области;

- посредством публикации в областных СМИ;

- при личном обращении граждан.

1.3.3. Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на сайте комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://oblstroy.volgograd.ru/> и на стендах комитета в местах предоставления услуг.

На информационных стендах комитета размещаются следующие информационные материалы:

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение услуги;
- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов органов и организаций, в которых граждане могут получить документы, необходимые для получения государственной услуги;
- график приема для консультаций о предоставлении государственной услуги, номер факса, адрес электронной почты и адрес официального сайта комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

Стенды, содержащие информацию о предоставлении государственной услуги, размещаются на втором этаже в здании комитета. Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом.

Сведения о государственной услуге и административный регламент предоставления государственной услуги размещаются в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал) и на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в разделе "Государственные услуги" ([www.volgograd.ru](http://www.volgograd.ru)).

1.3.4. По телефонам (8442) 30-83-48, 30-84-15 должностные лица отдела

обеспечения жилищных прав граждан комитета (далее - Уполномоченный отдел) обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам предоставления государственной услуги.

1.3.5. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, о ходе предоставления услуги осуществляют специалисты Уполномоченного отдела (кабинет № 211).

1.3.6. При личном обращении гражданина прием граждан осуществляется председателем комитета, заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан, другими должностными лицами согласно графику личного приема граждан.

При личном обращении граждан (законных представителей) должностное лицо комитета информирует об условиях и правилах предоставления государственной услуги. Предоставление государственной услуги предусматривает взаимодействие заявителя с должностными лицами продолжительностью 15 минут не более двух раз. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации по наименованию органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчеству и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо комитета или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

С момента приема документов для предоставления государственной услуги заявитель государственной услуги имеет право на получение любых интересующих его сведений о ходе предоставления государственной услуги посредством телефона или личного посещения комитета.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Наименование государственной услуги: "Предоставление по договорам социального найма жилых помещений, которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных категорий граждан, уволенных с военной службы, гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий".

### **2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется комитетом.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги комитет взаимодействует с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.2.3. Межведомственное информационное взаимодействие в предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон № 210-ФЗ).

2.2.4. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Волгоградской области.



### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является издание комитетом приказа о предоставлении (об отказе в предоставлении) жилого помещения гражданину по договору социального найма и направление уведомления о принятом решении в государственное казенное учреждение Волгоградской области "Управление капитального строительства" (далее - ГКУ "УКС") и гражданину.

### **2.4. Сроки предоставления государственной услуги**

В течение 30 рабочих дней со дня поступления в комитет заявления о предоставлении жилого помещения по договору социального найма по форме согласно приложению 1 к Порядку (далее – заявление).

### **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Предоставление комитетом государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", № 7, 21.01.2009);
- Жилищным кодексом Российской Федерации № 188-ФЗ от 29.12.2004 ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении

за получением государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 148, 02.07.2012, "Собрание законодательства РФ", 02.07.2012, № 27, ст. 3744);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" ("Российская газета", № 192, 22.08.2012, "Собрание законодательства РФ", 27.08.2012, № 35, ст. 4829);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 36, ст. 4903);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 15, ст. 2084);

- Законом Волгоградской области "Устав Волгоградской области" № 1-ОД от 24.02.2012 ("Волгоградская правда", № 120, 07.07.2012);

- постановлением Губернатора Волгоградской области от 24.11.2014 № 170 "Об утверждении Положения о комитете строительства Волгоградской области" ("Волгоградская правда", № 227, 03.12.2014);

- постановлением Губернатора Волгоградской области от 14.12.2023 № 664

"Об использовании жилых помещений, которые построены (приобретены) за счет субвенций на осуществление полномочий Российской Федерации по обеспечению жилыми помещениями отдельных категорий граждан, уволенных с военной службы, в целях обеспечения жилыми помещениями, пострадавших в результате радиационных аварий и катастроф, участников ликвидации последствий таких аварий и приравненных к ним лиц, нуждающихся в улучшении жилищных условий" ("Волгоградская правда", № 97, 26.12.2023);

- постановлением Администрации Волгоградской области от 25.07.2011 № 369-п "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Волгоградская правда", № 142, 03.08.2011);

- постановлением Губернатора Волгоградской области от 15.08.2014 № 703 "Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых комитетом строительства Волгоградской области" ("Волгоградская правда", № 152, 20.08.2014);

- постановлением Администрации Волгоградской области от 23.05.2022 № 290-п "О порядке формирования и ведения государственной информационной системы "Региональный реестр государственных и муниципальных услуг Волгоградской области", признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Волгоградской области и постановлений Администрации Волгоградской области и внесении изменения в постановление Администрации Волгоградской области от 22 апреля 2015 г. № 182-п "О внесении изменений в некоторые постановления Администрации Волгоградской области и постановления Правительства Волгоградской области" ("Волгоградская правда", № 63, 03.06.2022);

- приказом комитета строительства Волгоградской области от 19.12.2023 № 2201-ОД "Об утверждении Порядка предоставления жилых помещений по договорам социального найма гражданам, пострадавшим в результате радиационных аварий и катастроф, участникам ликвидации последствий таких аварий и приравненным к ним лицам, нуждающимся в улучшении жилищных условий" ("Волгоградская правда", № 99, 30.12.2023).

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6.1. Для предоставления государственной услуги гражданин подает заявление в комитет или МФЦ в соответствии с заключенным в установленном Правительством Российской Федерации порядке соглашением о взаимодействии. Заявление может быть подано в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, при этом вид электронной подписи определяется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

Заявление подписывается гражданином лично или его полномочным представителем на основании документа, подтверждающего его полномочия.

Подача заявления от имени недееспособных граждан осуществляется их законными представителями с предъявлением документа, подтверждающего полномочия представителя действовать от имени гражданина (в случае подачи заявления представителем).

Гражданин к заявлению прилагает документы, предусмотренные пунктом 2.1 Порядка, а именно:

а) копии паспортов или иных документов, удостоверяющих личность гражданина и членов его семьи (за исключением лиц, не достигших 14-летнего возраста);

б) копии свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданных компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык (в случае если родственные отношения гражданина и членов его семьи подтверждаются свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданными компетентными органами иностранного государства) и (или) копии

свидетельств об усыновлении, выданных органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации (в случае если родственные отношения гражданина и членов его семьи подтверждаются свидетельством об усыновлении, выданным органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации);

в) документ, подтверждающий проживание гражданина и членов его семьи по постоянному месту жительства, в случае если паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина и членов его семьи, не содержит сведения о регистрации по месту жительства гражданина или членов его семьи;

г) документ, подтверждающий право гражданина на обеспечение жилым помещением за счет средств федерального бюджета;

д) документ, подтверждающий инвалидность гражданина и (или) членов его семьи (в случае если гражданин и (или) члены его семьи являются инвалидами, и сведения об инвалидности отсутствуют в федеральном реестре инвалидов);

е) копия документа, подтверждающего право на дополнительную площадь жилого помещения и (или) право на предоставление жилого помещения по договору социального найма вне очереди (в случаях, когда такое право предоставлено законодательством Российской Федерации);

ж) согласие гражданина и всех совершеннолетних членов его семьи на обработку персональных данных по форме согласно приложению 2 к Порядку (согласие на обработку персональных данных несовершеннолетних лиц подписывают их законные представители);

з) обязательство о расторжении договора социального найма жилого помещения (найма специализированного жилого помещения) и об освобождении занимаемого жилого помещения либо о безвозмездном отчуждении находящегося в собственности жилого помещения (жилых помещений) в государственную (муниципальную) собственность по форме согласно приложению 3 к Порядку (в 2 экземплярах), в случае принятия гражданином и членами его семьи, проживающими на основании договора социального найма в жилом помещении, находящемся в государственном или муниципальном жилищных фондах,

обязательства о расторжении указанного договора и об освобождении занимаемого жилого помещения, а также в случае принятия гражданином и членами его семьи решения об отчуждении в государственную или муниципальную собственность жилого помещения, принадлежащего данному гражданину и (или) членам его семьи на праве собственности без установленных обременений;

и) справка об отсутствии задолженности по оплате за жилое помещение, в отношении которого представлено обязательство, предусмотренное абзацем двенадцатым настоящего подпункта, и коммунальные услуги;

к) копия правоустанавливающего документа (документов) на жилое помещение, принадлежащее гражданину и (или) членам его семьи, право на которое не зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости, - в случае, указанном в абзаце третьем пункта 16(2) Правил выпуска и реализации государственных жилищных сертификатов в рамках реализации комплекса процессных мероприятий "Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации", утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2006 № 153 "Об утверждении Правил выпуска и реализации государственных жилищных сертификатов в рамках реализации комплекса процессных мероприятий "Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (далее - Правила), а также в случае представления обязательства о безвозмездном отчуждении находящегося в собственности жилого помещения (жилых помещений) в (государственную) муниципальную собственность, предусмотренного абзацем двенадцатым настоящего подпункта.

В случае подачи заявления представителем гражданина к заявлению прилагаются документ, удостоверяющий

личность представителя гражданина, и документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина.

Копии документов представляются с предъявлением подлинников либо в виде нотариально заверенных копий.

Копии документов после проверки их соответствия подлинникам (за исключением нотариально заверенных копий документов) заверяются лицом, принимающим документы.

2.6.2. Заявление регистрируется в день его поступления в комитет. На заявлении делается отметка о приеме документов с указанием даты их приема.

Комитет в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления запрашивает в порядке межведомственного информационного взаимодействия следующие сведения (документы):

а) выписку из решения органа местного самоуправления, к полномочиям которого относится принятие граждан на учет, о принятии гражданина и членов его семьи на учет;

б) сведения, подтверждающие родственные отношения гражданина и членов его семьи, за исключением документов, указанных в абзаце шестом подпункта 2.6.1 пункта 2.6 настоящего административного регламента;

в) страховые номера индивидуального лицевого счета в системе индивидуального (персонифицированного) учета гражданина и членов его семьи;

г) сведения подразделения по вопросам миграции территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации о регистрации по месту жительства граждан, зарегистрированных по месту жительства в жилом помещении совместно с гражданином, подавшим заявление;

д) сведения, содержащиеся в Едином государственном реестре недвижимости, о правах гражданина и членов его семьи на имеющиеся (имевшиеся) у них жилые помещения, о зарегистрированных правах на объекты недвижимости и о переходе прав на объект недвижимости;

е) копию договора социального найма жилого помещения (найма специализированного жилого помещения) или иной документ, подтверждающий

проживание граждан в жилом помещении на условиях договора социального найма (найма специализированного жилого помещения) (ордер, вступившее в законную силу решение суда), - для гражданина, являющегося нанимателем жилого помещения по договору социального найма (найма специализированного жилого помещения) или членом семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма (найма специализированного жилого помещения);

ж) сведения об инвалидности гражданина, содержащиеся в федеральном реестре инвалидов (в случае если гражданин и (или) члены его семьи являются инвалидами);

и) решение межведомственной комиссии о несоответствии помещения требованиям, предъявляемым к жилому помещению, о признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции (в случае если основанием признания гражданина нуждающимся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, является проживание в помещении, не отвечающем установленным для жилых помещений требованиям);

к) сведения о признании гражданина и (или) членов его семьи участниками процессных мероприятий "Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (далее именуется - процессные мероприятия), в порядке, установленном Правилами;

л) сведения о предоставлении гражданину и (или) членам его семьи государственного жилищного сертификата, удостоверяющего право на получение за счет средств федерального бюджета социальной выплаты для приобретения жилого помещения, в порядке, установленном Правилами;

м) информацию о том, что ранее гражданин и (или) члены его семьи ранее не реализовали право на обеспечение жилым помещением с использованием социальной выплаты для приобретения жилого помещения, право на получение которой за счет средств федерального бюджета удостоверяется государственным жилищным сертификатом, в порядке, установленном Правилами.



Гражданин вправе представить сведения, указанные в настоящем подпункте, по собственной инициативе. В случае представления таких сведений гражданином их запрос в рамках межведомственного информационного взаимодействия не осуществляется.

2.6.3. МФЦ в течение трех дней со дня регистрации заявления направляет его в комитет для принятия решения.

Комитет и МФЦ не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни,

указанные в части 1 статьи 9 Закона № 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления;

б) наличие ошибок в заявлении и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица комитета, государственного служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Закона № 210-ФЗ (далее - организация), при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью уполномоченного должностного лица комитета, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

д) предоставление на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги и иных случаев, установленных

федеральным законодательством.

### **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Основания для отказа в приеме документов к рассмотрению:

- заявление подписано не уполномоченным на то лицом;
- текст не поддается прочтению.

Заявителю отказывается в приеме к рассмотрению заявления, поступившего в форме электронного документа, в случае, если в результате проверки усиленной квалифицированной подписи заявителя будет выявлено несоблюдение условий признания действительности квалифицированной подписи, установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи".

### **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа заявителю в предоставлении жилого помещения по договору социального найма являются:

непредставление (представление не в полном объеме) гражданином (полномочным представителем) документов, указанных в пункте 2.1 Порядка;

несоответствие гражданина критериям, установленным пунктом 1.3 Порядка;

выявление факта неправомерного нахождения гражданина или членов его семьи на учете;

представление недостоверных документов или наличие недостоверных сведений в представленных документах;

представление документов, оформленных с нарушением действующего законодательства;

отсутствие жилого помещения, которое может быть предоставлено гражданину по договору социального найма в соответствии с Порядком.

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

Для предоставления государственной услуги, оказываемой комитетом, дополнительные услуги и документы, выдаваемые организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не требуются.

**2.10. Порядок, размер и основание взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Запрещается взимать плату с заявителя в случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине комитета, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, МФЦ, привлеченных организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы**

Предоставление дополнительных услуг, необходимых и обязательных для предоставления комитетом государственной услуги, не требуется.

### **2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче запроса - не более 15 минут.

При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее чем за 40 минут до времени окончания приема.

### **2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

При представлении получателем государственной услуги полного, надлежащим образом оформленного пакета документов заявление регистрируется в день его поступления в комитет. На заявлении делается отметка о приеме документов с указанием даты их приема.

Максимальный срок выполнения указанных действий - 15 минут.

### **2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности**

**для инвалидов указанных объектов в соответствии  
с законодательством Российской Федерации  
о социальной защите инвалидов**

Помещение для предоставления государственной услуги размещается на 2 этаже здания, в котором расположен комитет.

Прием производится на рабочих местах специалистов Уполномоченного отдела.

Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам предоставления жилья, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей, создаются комфортные условия для посетителей.

Рабочее место работника Уполномоченного отдела оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг.

Места предоставления государственной услуги оборудуются сейфом (металлическим шкафом) для хранения документов.

Прием посетителей происходит на рабочих местах специалистов Уполномоченного отдела (не более 3 мест приема в Уполномоченном отделе).

Места для приема документов и консультаций оборудуются стульями,

столами, шкафами для документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов, справочной информацией.

Кабинет приема оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета, наименования отдела, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием посетителей, графика работы.

Каждое рабочее место специалистов оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, телефоном.

В помещении должно быть отведено место, предназначенное для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудованное информационным стендом, стульями, столом для возможного оформления документов.

Для ожидания и приема граждан, заполнения необходимых для исполнения государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов государственной услуги в комитете должны быть обеспечены:

оказание специалистами Уполномоченного отдела помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в здание комитета, в том числе с использованием кресла-коляски;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов по зданию комитета; сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании комитета;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в здание комитета и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск в здание комитета сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в здание комитета собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание специалистами Уполномоченного отдела иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги**

Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в помещениях, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, в целях соблюдения установленных настоящим административным регламентом сроков предоставления государственной услуги.

Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- отсутствие очередей при приеме от граждан документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) специалистов;

- отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к гражданам.

Возможность получения государственной услуги в любом территориальном



подразделении МФЦ (по экстерриториальному принципу).

## **2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме**

Заявление, поступившее в комитет (в том числе представленное в форме электронного документа) для получения государственной услуги, регистрируется в течение одного рабочего дня с даты его поступления сотрудником комитета, осуществившим прием и регистрацию заявления. Заявление о предоставлении услуги может быть направлено в комитет в форме электронного документа посредством Единого портала.

Заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных услуг законодательством Российской Федерации. В случае направления в комитет заявления в электронной форме основанием для его приема (регистрации) является представление гражданином посредством Единого портала документов, указанных в части 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг".

## **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур:

- информирование об условиях предоставления государственной услуги;

- прием и регистрация заявления;
- направление запросов о предоставлении документов (их копий или содержащихся в них сведений), необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма;
- проверка специалистом Уполномоченного отдела на соответствие действующему законодательству и установленным требованиям представленных документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма и формирование учетного дела;
- принятие решения комитета о предоставлении (об отказе в предоставлении) гражданину жилого помещения по договору социального найма и уведомление о принятом решении гражданина и ГКУ "УКС".

### 3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

#### 3.2.1. Информирование об условиях предоставления государственной услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является устное или письменное обращение гражданина.

Письменное обращение гражданина регистрируется в отделе организационного обеспечения, документооборота и государственных закупок комитета.

При устном обращении гражданина информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется непосредственно в Уполномоченном отделе или МФЦ. При осуществлении консультирования на личном приеме специалист представляется, указывает фамилию, имя, отчество, должность, отвечает на заданные вопросы.

В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 15 минут), специалист может предложить обратиться письменно либо назначить для получения консультации другое удобное для обратившегося время.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 мин.

Специалист Уполномоченного отдела или МФЦ в корректной форме обязан ответить на вопросы:

- о порядке обращения за получением услуги, включая информацию о графике работы и месте нахождения Уполномоченного отдела, комитета или МФЦ;
- о требованиях к гражданам - претендентам на получение государственной услуги;
- о перечне необходимых документов и требованиях к их оформлению;
- о порядке получения документов, представление которых необходимо для получения государственной услуги;
- о порядке ознакомления с нормативными документами, регулирующими процедуру предоставления государственной услуги, в том числе о местонахождении указанных документов в сетях общего пользования;
- о сроках получения государственной услуги;
- иные вопросы, касающиеся предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является предоставление полной и достоверной информации гражданину по теме его обращения.

По письменному обращению результат фиксируется в письменном ответе комитета.

### 3.2.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление заявления по форме согласно приложению 1 к Порядку с приложением документов, предусмотренных пунктом 2.1 Порядка.

Прием заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении жилого помещения по договору социального найма, осуществляется в комитете либо через МФЦ в соответствии с заключенным в установленном Правительством Российской Федерации порядке соглашением о взаимодействии.

Заявление регистрируется в день его поступления в комитет. На заявлении делается отметка о приеме документов с указанием даты их приема.

Заявление, поданное в МФЦ, передается в комитет в течение трех дней с момента приема заявления в МФЦ, и регистрируется в комитете в день поступления.

В случае подачи заявления и прилагаемых к нему документов через МФЦ датой приема такого заявления считается дата его приема в комитете.

Гражданину выдается расписка в принятии заявления и прилагаемых к нему документов с указанием даты их приема.

При наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего административного регламента, сотрудник Уполномоченного отдела или МФЦ отказывает гражданину в приеме заявления и (или) документов. При этом гражданину разъясняются причины отказа в приеме документов, а также разъясняется порядок предоставления государственной услуги. При устранении причин, послуживших основанием отказа в приеме документов, гражданин вправе повторно обратиться с заявлением.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.2.3. Направление запросов о предоставлении документов (их копий или содержащихся в них сведений), необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма.

Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления с приложением документов, предусмотренных пунктом 2.1 Порядка.

Комитет в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления запрашивает документы (их копии или содержащиеся в них сведения), необходимые для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма, в органах государственной власти и подведомственных государственным органам организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы (их копии или содержащиеся в них сведения), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, если такие документы (сведения) не были представлены гражданином по собственной инициативе.

Перечень документов, запрашиваемых в порядке межведомственного информационного взаимодействия, указан в пункте 2.4 Порядка.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления в комитет.

3.2.4. Проверка специалистом Уполномоченного отдела на соответствие действующему законодательству и установленным требованиям представленных документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма и формирование учетного дела.

Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления с приложением документов, предусмотренных пунктом 2.1 Порядка, и направление запросов о предоставлении документов (их копий или содержащихся в них сведений), необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину жилого помещения по договору социального найма.

Специалист Уполномоченного отдела проверяет представленное заявление и прилагаемый пакет документов на соответствие требованиям, установленным Порядком, и формирует учетное дело.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 30 рабочих дней со дня поступления заявления в комитет.

3.2.5. Принятие решения комитета о предоставлении (об отказе в предоставлении) гражданину жилого помещения по договору социального найма и уведомление о принятом решении гражданина и ГКУ "УКС".

Основанием для начала данной административной процедуры является получение от гражданина заявления.

Заявление, поданное в МФЦ, передается в комитет не позднее трех дней с момента его регистрации в МФЦ, и регистрируется в комитете в день поступления.

Уполномоченный отдел не позднее 30 рабочих дней со дня поступления заявления гражданина в комитет:

а) осуществляет проверку представленных документов и формирует учетное дело;

б) принимает решение о предоставлении жилого помещения по договору социального найма либо об отказе в предоставлении жилого помещения по договору

социального найма, которое оформляется приказом комитета.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении жилого помещения по договору социального найма в приказе указываются основания для принятия такого решения;

в) уведомляет о принятом решении:

гражданина (полномочного представителя) по месту его жительства либо по иному адресу, указанному в заявлении. Уведомление с приложением копии принятого решения направляется заказным почтовым отправлением;

органы местного самоуправления, к полномочиям которых относятся принятие граждан на учет и признание граждан участниками процессных мероприятий "Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации";

ГКУ "УКС" - в случае принятия решения о предоставлении жилого помещения по договору социального найма.

Максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 30 рабочих дней со дня поступления заявления в комитет.

### 3.3. Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан осуществляется должностными лицами комитета согласно графику. График личного приема граждан размещается на сайте комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://oblstroy.volgograd.ru/> и на стендах комитета в местах предоставления услуги.

Организацию приема получателей государственной услуги председателем комитета, заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан, осуществляют специалисты Уполномоченного отдела.

Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости могут быть вызваны сотрудники полиции.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

#### 3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур.

Информирование об условиях предоставления государственной услуги производится подробно, в вежливой форме, с использованием официально-делового стиля речи.

Информирование производится с учетом требований компетентности, обладания специальными знаниями в области предоставления государственной услуги.

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги могут предоставляться:

- на личном приеме;
- по письменным обращениям;
- по обращению в электронном виде;
- по телефону;
- консультирование производится подробно, в вежливой форме, с использованием официально-делового стиля речи.

В случае если обратившийся не удовлетворен предоставленной информацией, специалист Уполномоченного отдела предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подписывается председателем комитета (в его отсутствие - заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан).

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию комитета, специалист информирует гражданина (устно или письменно соответственно форме обращения) о невозможности предоставления сведений и

разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги могут предоставляться по обращению по электронной почте. В случае направления гражданином обращений в электронной форме ответ ему может быть дан в форме электронного документа в установленном порядке.

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

4.1. Должностные лица комитета и Уполномоченного отдела, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество ее предоставления, за соблюдение и исполнение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги. Ответственность должностных лиц комитета и Уполномоченного отдела, участвующих в предоставлении государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением и исполнением должностными лицами комитета и Уполномоченного отдела, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем Уполномоченного отдела, а также заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан



4.3. Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Уполномоченного отдела, заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан, проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Уполномоченного отдела и комитета, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Уполномоченного отдела, председателем комитета.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц комитета, участвующих в предоставлении государственной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес комитета:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами комитета государственной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Уполномоченного отдела, должностных лиц комитета;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами комитета и Уполномоченного отдела прав, свобод или законных интересов граждан.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) комитета строительства Волгоградской области, должностного лица комитета строительства Волгоградской области, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников**

5.1. В досудебном (внесудебном) порядке гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) комитета, его председателя, должностных лиц и государственных служащих комитета, МФЦ, его руководителя и (или) работника, а также решения и действия (бездействие) организаций, их руководителей и (или) работников.

5.2. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

4) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области;

5) требование у граждан документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной

услуги;

6) отказ гражданину в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

7) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

8) затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

9) отказ комитета, должностного лица комитета, МФЦ, работника МФЦ, организаций, их руководителей и (или) работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

10) требование у гражданина при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, указанных в абзаце шестом подпункта 2.6.3 пункта 2.6 настоящего административного регламента.

5.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) комитета, его должностных лиц, государственных служащих комитета подаются председателю комитета в письменной форме на бумажном носителе по адресу: 400066, Волгоград, ул. им. Скосырева, д. 7, в соответствии с графиком работы комитета или в электронной форме. Жалобы на решения и действия (бездействие) председателя комитета рассматриваются непосредственно вышестоящим органом.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием официального сайта комитета в составе портала Губернатора и Администрации

Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://oblstroy.volgograd.ru/>, а также может быть принята при личном приеме гражданина председателем комитета, заместителем председателя комитета, курирующим полномочия комитета в сфере обеспечения жилыми помещениями отдельных категорий граждан.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ в письменной форме на бумажном носителе по адресу МФЦ (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где гражданином получен результат указанной государственной услуги) в соответствии с графиком работы МФЦ или в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в комитет экономической политики и развития Волгоградской области (далее - учредитель МФЦ) или должностному лицу, уполномоченному приказом комитета экономической политики и развития Волгоградской области от 10.08.2018 № 62н "Об определении должностного лица, уполномоченного осуществлять рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области", по адресу: 400012, Волгоград, пр-кт Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, д. 3, в соответствии с графиком работы учредителя МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Единого портала сети центров и офисов "Мои Документы" (МФЦ) Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://mfc.volganet.ru>, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме гражданина руководителем МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций подаются руководителям этих организаций по адресу их нахождения в соответствии с графиком работы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение организации в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между государственным казенным учреждением Волгоградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" и указанными организациями. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение организациях.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

В случаях подачи жалобы при личном приеме гражданин представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5.4. Жалоба гражданина должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения гражданина - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, их руководителей и (или) работников;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, их руководителей и (или) работников. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.5. Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.6. Жалоба, поступившая в комитет, МФЦ, учредителю МФЦ, в организацию либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета, МФЦ, организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана гражданином в комитет, МФЦ, организацию, учредителю МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3 настоящего административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение комитет, МФЦ, организацию, учредителю МФЦ.

При этом комитет, МФЦ, организация, учредитель МФЦ, перенаправивший

жалобу в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы гражданина.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в комитете, МФЦ, организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя МФЦ.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего раздела административного регламента не применяются, и гражданин уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину дается информация о действиях, осуществляемых комитетом, МФЦ либо организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить гражданину в целях получения государственной услуги.

При удовлетворении жалобы комитет, МФЦ, организация, учредитель МФЦ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, а также выдаче гражданину результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Комитет, МФЦ, организация, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же гражданина и по тому же предмету жалобы.

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

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом комитета, МФЦ, учредителя МФЦ, работником организации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. В случае если жалоба подается через представителя гражданина, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени гражданина, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем гражданина или уполномоченным этим руководителем лицом



(для юридических лиц).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность гражданина, не требуется.

5.10. Комитет, МФЦ, организация, учредитель МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Комитет, МФЦ, организация, учредитель МФЦ сообщают гражданину об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.11. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.