



КОМИТЕТ СТРОИТЕЛЬСТВА  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

11.09.2018

№703-ОД

Волгоград

О внесении изменений в приказ министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 29.12.2012 № 310-ОД "Об утверждении административного регламента предоставления комитетом строительства Волгоградской области государственной услуги "Предоставление мер социальной поддержки по обеспечению жилыми помещениями ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, проживающих на территории Волгоградской области, за счет субвенций федерального бюджета"

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", руководствуясь Положением о комитете строительства Волгоградской области, утвержденным постановлением Губернатора Волгоградской области от 24.11.2014 № 170,

п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в административный регламент предоставления комитетом строительства Волгоградской области государственной услуги "Предоставление мер социальной поддержки по обеспечению жилыми помещениями ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, проживающих на территории Волгоградской области, за счет субвенций федерального бюджета", утвержденный приказом министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 29.12.2012 № 310-ОД, следующие изменения:

1.1. в подпункте 1.3.1:

а) в абзаце первом после слов "государственных и муниципальных услуг" дополнить словами "(далее – МФЦ)";

б) дополнить третьим абзацем следующего содержания: "Официальный сайт комитета: [www.oblstroy.volgograd.ru](http://www.oblstroy.volgograd.ru)."

в) абзац двенадцатый изложить в следующей редакции:

"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>."

1.2. в подпункте 1.3.3:

а) абзац первый изложить в следующей редакции: "Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на сайте комитета ([www.oblstroy.volgograd.ru](http://www.oblstroy.volgograd.ru)) и на стендах комитета в местах предоставления услуг.";

б) абзац десятый изложить в следующей редакции:

"- 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;"

в) абзац тринадцатый изложить в следующей редакции:

"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. подпункт 2.2.3. после слов "Федерального закона" дополнить словами "от 27.07.2010 № 210-ФЗ";

1.4. в пункте 2.5:

а) дополнить абзацем десятым следующего содержания:

"- 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";"

б) абзацы десятый-тринадцатый считать абзацами одиннадцатым-четырнадцатым;

в) дополнить абзацами пятнадцатым, шестнадцатым следующего содержания:

"- постановлением Правительства Волгоградской области от 26.02.2013 № 77-п "О порядке формирования и ведения государственной информационной системы "Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области";"

- постановлением Администрации Волгоградской области от 09.11.2015 № 664-п "О государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области."

1.5. пункт 2.9 дополнить абзацем следующего содержания:

"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."

1.6. абзац второй пункта 2.11. изложить в следующей редакции:

"О принятии заявления получателя государственной услуги делается запись в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту."

1.7. абзац второй пункта 2.13. изложить в следующей редакции:

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

1.8. по тексту пункта 2.14. слова "портала государственных и муниципальных услуг" заменить словами "Единого портала".

1.9. абзац первый пункта 3.3 изложить в новой редакции:

"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: [www.oblstroy.volgograd.ru](http://www.oblstroy.volgograd.ru)."

1.10. раздел 5 изложить в следующей редакции:

"5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) комитета, должностного лица комитета, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников

5.1. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель 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, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – привлекаемые организации), их руководителей и (или) работников.

5.2. Заявитель 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 Федерального 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 заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

6) отказ заявителю 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 заявителя 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, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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/>, Единого портала либо государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://gosuslugi.volganet.ru/> (далее – Региональный портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя 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 заявителем 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 по адресу: 400066, г. Волгоград, ул. Новороссийская, д.15, 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: [mfc.volganet.ru](http://mfc.volganet.ru), Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем МФЦ.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций и их работников может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченную на ее рассмотрение привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и указанной организацией. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение привлекаемой организации.

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

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

5.4. Жалоба заявителя должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица комитета, либо государственного служащего, работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) комитета, должностного лица комитета, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой организации, их руководителей и (или) работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) комитета, должностного лица комитета либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой организации, их руководителей и (или) работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, 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 заявитель считает необходимым сообщить.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, 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 заявителя 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 заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба, поступившая в комитет, МФЦ, учредителю МФЦ, привлекаемую 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, привлекаемой организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

При этом комитет, МФЦ, привлекаемая организация, учредитель МФЦ, перенаправивший жалобу в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в комитете, МФЦ, в уполномоченной привлекаемой 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 заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

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

При удовлетворении жалобы комитет, МФЦ, привлекаемая 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 заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, а также выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Комитет, МФЦ, привлекаемая 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 заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9. Комитет, МФЦ, привлекаемая 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 заявителя, указанные в жалобе.

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

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

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

1.8. Дополнить административный регламент приложением № 2 по форме согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования.

Временно осуществляющий  
полномочия председателя комитета



Р.В.Кострова



Приложение  
к приказу комитета строительства  
Волгоградской области  
от 11.09.2018 № 703-ОД  
"Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления комитетом  
строительства Волгоградской  
области государственной услуги  
по предоставлению мер социальной поддержки  
по обеспечению жилыми помещениями ветеранов,  
инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов,  
проживающих на территории Волгоградской области,  
за счет субвенций федерального бюджета"

Форма

Журнал  
регистрации обращений граждан

№ п/п	Фамилия, имя, отчество гражданина	Фамилия, имя, отчество доверенного лица (при наличии)	Дата и номер регистрации обращения
1	2	3	4