



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07.06.2024 № 3

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении административного регламента  
предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической  
помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав  
потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к  
компетенции Государственной жилищной инспекции Ростовской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Областным законом Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области», постановлениями Правительства Ростовской области от 30.01.2013 № 37 «О мерах по реализации Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ на территории Ростовской области», от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций» Государственная жилищная инспекция Ростовской области постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к компетенции Государственной жилищной инспекции Ростовской области» согласно приложению.

2. Постановление Государственной жилищной инспекции Ростовской области от 06.12.2016 № 5 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к компетенции Государственной жилищной инспекции Ростовской области» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long, sweeping stroke extending upwards and to the right.

П.В. Асташев

Приложение  
к постановлению  
Государственной жилищной  
инспекции Ростовской области  
от 07.06.2024 № 3

Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
«Оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по  
вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных  
услуг), относящимся к компетенции Государственной жилищной инспекции  
Ростовской области»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к компетенции Государственной жилищной инспекции Ростовской области» (далее – административный регламент, государственная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Государственной жилищной инспекции Ростовской области (далее - Госжилинспекция области).

Предметом регулирования административного регламента являются отношения, связанные с оказанием Госжилинспекцией области отдельным категориям граждан бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи.

2. Круг заявителей

2.1. Право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи имеют следующие категории граждан Российской Федерации:

граждане, среднедушевой доход семей которых ниже 1,5 величины прожиточного минимума, установленного в Ростовской области в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже 1,5 величины прожиточного минимума;  
инвалиды I и II групп;

инвалиды III группы;

ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941 по 09.05.1945 не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

ветераны труда, ветераны труда Ростовской области;

лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», а также постоянно проживающие на территории Российской Федерации граждане Российской Федерации, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;

реабилитированные лица, лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

лица, являющиеся членами многодетных семей, имеющих трех и более детей в возрасте до 18 лет, а продолжающих обучение - до 23 лет;

одинокие матери, воспитывающие ребенка в возрасте до 18 лет, а продолжающего обучение - до 23 лет;

лица, освобожденные из мест лишения свободы, в течение двух месяцев со дня освобождения;

бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

беременные женщины и женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет;

дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, иные категории детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, предусмотренные Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», а также их законные представители и представители;

усыновители;

граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме;

несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители;

граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители;

граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации (супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации; дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации; родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации; лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации; граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации);

граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с федеральными и областными законами;

граждане, проходящие (проходившие) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации, граждане, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, находящиеся (находившиеся) на указанных территориях служащие (работники) правоохранительных органов Российской Федерации, граждане, выполняющие (выполнявшие) служебные и иные аналогичные функции на указанных территориях, а также члены семей указанных граждан;

граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения

специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, граждане, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на указанных территориях, а также члены семей указанных граждан;

лица, принимавшие в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11.05.2014, а также члены семей указанных лиц.

2.2. Из указанного в пункте 2.1 настоящего подраздела перечня граждан следующие категории имеют право на получение бесплатной юридической помощи только в случае, если среднедушевой доход их семей (для одиноко проживающих граждан - доход) ниже двукратной величины прожиточного минимума, установленного в Ростовской области в соответствии с законодательством Российской Федерации:

инвалиды III группы;

ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941 по 09.05.1945 не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

ветераны труда, ветераны труда Ростовской области;

лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», а также постоянно проживающие на территории Российской Федерации граждане Российской Федерации, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;

реабилитированные лица, лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

лица, являющиеся членами многодетных семей, имеющих трех и более детей в возрасте до 18 лет, а продолжающих обучение - до 23 лет;

одиноким матери, воспитывающие ребенка в возрасте до 18 лет, а продолжающего обучение - до 23 лет;

лица, освобожденные из мест лишения свободы, в течение двух месяцев со дня освобождения;

бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

беременные женщины и женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет.

### 3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги, о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах официального сайта и электронной почты Госжилинспекции области, включая ее структурные подразделения, размещается на информационных стендах и официальном сайте Госжилинспекции области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), а также предоставляется заявителям при личном или письменном обращении в Госжилинспекцию области, в том числе с использованием средств телефонной связи, почты, электронной почты.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Госжилинспекции области подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующему их вопросу. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос гражданина, работник обязан переадресовать звонок уполномоченному работнику. Должно производиться не более одной переадресации звонка к работнику, который может ответить на вопрос гражданина. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Указанная информация предоставляется заявителям бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

3.2. Иные вопросы по предоставлению государственной услуги рассматриваются на основании личного обращения гражданина или его представителя.

## Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

### 1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга «Оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к компетенции

Государственной жилищной инспекции Ростовской области».

## 2. Наименование исполнительного органа Ростовской области, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Госжилинспекцией области.

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

Госжилинспекция области в рамках предоставления услуги осуществляют взаимодействие с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации и иными органами и их подведомственными организациями посредством межведомственного взаимодействия.

## 3. Описание результата предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется по вопросам защиты прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг), относящимся к компетенции Госжилинспекции области, в виде правового консультирования в устной и письменной форме, составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

Результатом предоставления гражданам государственной услуги являются:

мотивированный ответ в устной или письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции Госжилинспекции области, включающий в себя, в том числе, подготовленные заявления, жалобы, ходатайства и другие документы правового характера;

заключенный договор на представление интересов заявителя в суде, государственных и муниципальных органах, организациях;

уведомление об отказе в оказании бесплатной юридической помощи с указанием мотивов отказа.

## 4. Срок предоставления государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи, в случае получения услуги в письменной форме.

Срок предоставления государственной услуги в электронном виде не превышает 30 дней и начинается с момента приема и регистрации Госжилинспекцией области заявления об оказании бесплатной юридической



помощи и иных электронных документов, необходимых для предоставления услуги.

В исключительных случаях, а также в случае направления необходимых для оказания бесплатной юридической помощи запросов, начальник Госжилинспекции области вправе продлить срок рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего заявление.

Если окончание срока рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения заявления считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.2. Государственная услуга предоставляется в течение одного рабочего дня со дня личного обращения заявителя, в случае получения услуги в устной форме.

## 5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, размещается на официальном сайте Госжилинспекции области и на ЕПГУ (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования).

## 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

6.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление об оказании бесплатной юридической помощи по форме согласно приложению № 1 к административному регламенту и следующие документы:

удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, к которым относятся: паспорт гражданина Российской Федерации; удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса); временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

подтверждающие категорию заявителя, к которым относятся: справка о размере среднедушевого дохода семьи или дохода одиноко проживающего гражданина для получения бесплатной юридической помощи по форме, утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 30.01.2013 № 37 «О мерах по реализации Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ»;

удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, Героя Российской Федерации, Героя Советского Союза, Героя Социалистического Труда, Героя Труда

Российской Федерации, ветерана боевых действий, ветерана труда, ветерана труда Ростовской области;

удостоверения к нагрудному знаку «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

справка о реабилитации;

свидетельства о рождении всех детей, если они выданы компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык; справка из учебного заведения об обучении детей в возрасте от 18 до 23 лет, выданная на территории иностранного государства, и ее нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

справка из мест лишения свободы об освобождении;

удостоверение о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

свидетельства о смерти родителей, если они выданы компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык; решение суда о лишении родительских прав, ограничении в родительских правах;

решение суда об усыновлении (удочерении); свидетельства об усыновлении, выданные органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

справка о нахождении несовершеннолетнего в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

справка о нахождении несовершеннолетнего в местах лишения свободы;

судебный акт о признании лица недееспособным;

справка о чрезвычайной ситуации; свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык (свидетельства о рождении, о смерти, о заключении брака, о расторжении брака); документы, подтверждающие нахождение на иждивении лица, погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации (решение суда); документы, подтверждающие причинение вреда в результате чрезвычайной ситуации; справка об утрате жилого помещения, имущества либо документов в результате чрезвычайной ситуации;

справка об отнесении гражданина к категории лиц, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами;

обосновывающие существо вопроса (только в случае, если эти документы необходимы для оказания бесплатной юридической помощи и имеются у заявителя). К указанным документам могут быть отнесены: судебные акты; решения уполномоченных органов, принятые в отношении заявителя; ответы уполномоченных органов на обращения заявителя и иные документы.

Граждане, определенные пунктами 2.1, 3.1 - 3.10 части 1 статьи 4 Областного закона от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области», а также перечисленные в пункте 2.2 подраздела 2 раздела I административного регламента, дополнительно представляют справку о размере среднедушевого дохода семьи или дохода одиноко проживающего гражданина для получения бесплатной юридической помощи по форме, утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 30.01.2013 № 37 «О мерах по реализации Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ».

В случае обращения заявителя через представителя также предоставляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя (доверенность, оформленная в соответствии с гражданским законодательством, или иной документ, подтверждающий право представителя действовать от имени заявителя).

Документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть представлены как подлинные, так и их копии, заверенные в установленном порядке. С представленных заявителем документов изготавливаются копии и приобщаются к заявлению.

6.2. Подача заявления и сведений и (или) документов, необходимых для получения государственной услуги, осуществляется в пределах территории Ростовской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

Заявление и сведения и (или) документы для предоставления государственной услуги могут быть поданы в Госжилинспекцию области следующими способами:

- посредством личного обращения в Госжилинспекцию области;
- посредством ЕПГУ либо портала Вправе.рф;
- посредством почтовой связи либо через Электронную приемную граждан.

Днем обращения за государственной услугой считается дата регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи в Госжилинспекцию области.

В случае если подача заявления об оказании бесплатной юридической помощи и документов происходит посредством ЕПГУ, дополнительная подача заявления и таких документов в какой-либо иной форме не требуется.

Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляемые в форме электронных документов, подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» простой электронной подписью.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель

вправе представить

7.1. Органы, предоставляющие государственную услугу, запрашивают находящиеся в распоряжении иных государственных и муниципальных органов или их подведомственных организаций следующие сведения и (или) документы:

обосновывающие существо вопроса, изложенного в заявлении гражданина, в случае, если эти документы необходимы для оказания бесплатной юридической помощи (решения уполномоченных органов, принятые в отношении заявителя; ответы уполномоченных органов на обращения заявителя и иные документы);

право государственной регистрации актов гражданского состояния (о рождении, о смерти, о заключении брака, о расторжении брака);

об обучении детей в возрасте от 18 до 23 лет;

о состоянии беременности;

распоряжение органа опеки и попечительства об установлении опеки (попечительства);

о проживании в организации социального обслуживания, предоставляющей социальные услуги в стационарной форме;

об оказании психиатрической помощи;

документы (сведения) о прохождении гражданами военной службы в Вооруженных Силах Российской Федерации, в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», об участии их в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнении ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области; документы (сведения) о нахождении на указанных территориях служащих (работников) правоохранительных органов Российской Федерации, граждан, выполняющих (выполнявших) служебные и иные аналогичные функции на указанных территориях; документы (сведения) о призыве граждан на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, о заключении 3 гражданами контрактов о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, об участии указанных граждан в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнении ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения

специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, сведения о заключении гражданами контракта с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, об участии таких граждан в специальной военной операции на указанных территориях; документы (сведения) об участии лиц в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики. Указанные в настоящем абзаце документы (сведения) запрашиваются в военных комиссариатах, воинских частях, Федеральном государственном казенном учреждении «Центральный архив Министерства обороны Российской Федерации», Федеральной службе войск национальной гвардии Российской Федерации, организациях, содействующих выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, органах государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики.

Органы, предоставляющие государственную услугу, самостоятельно получают размещенные в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» сведения об инвалидности заявителя.

7.2. Заявитель вправе по собственной инициативе представить сведения и (или) документы, указанные в пункте 7.1 настоящего подраздела. Непредставление заявителем указанных сведений и (или) документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

7.3. В случае если заявление об оказании бесплатной юридической помощи поступило в Госжилинспекцию области по почте без приложения документов, указанных в подразделе 6 настоящего раздела, Госжилинспекцией области самостоятельно запрашиваются документы (их копии или содержащиеся в них сведения) в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся данные документы (их копии или содержащиеся в них сведения), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

## 8. Запрет на требование от заявителя представления документов и информации, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области

Запрещается требовать от заявителей:

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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

при осуществлении записи на прием в электронном виде совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2. части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

неполный комплект документов, указанный в подпункте 6.1 пункта 6 раздела II настоящего административного регламента;

наличие повреждений представляемых документов, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

представление документов лицом, не относящимся к кругу заявителей или не имеющим такое право в силу не наделения его соответствующими полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Государственная услуга не оказывается в случаях, если заявитель: обратился за бесплатной юридической помощью по вопросу, не имеющему правового характера;

просит составить заявление, жалобу, ходатайство или другой документ правового характера и (или) представлять его интересы в суде, государственном или муниципальном органе, организации при отсутствии правовых оснований для предъявления соответствующих требований;

просит составить заявление в суд и (или) представлять его интересы в суде, государственном или муниципальном органе, организации при наличии установленных законодательством Российской Федерации препятствий к обращению в суд, государственный или муниципальный орган, организацию.

Бесплатная юридическая помощь не оказывается заявителю, если прокурор в соответствии с федеральным законом обратился в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов этого заявителя.

10.2. Основания для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области не предусмотрены.

## 11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области не предусмотрены.

## 12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

## 13. Порядок, размер и основания взимания платы

за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области не предусмотрены.

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

При личном обращении максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче заявления об оказании бесплатной юридической помощи или получении ответа не должно превышать 15 минут.

15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Письменное заявление об оказании бесплатной юридической помощи, представленное при личном обращении заявителя или поступившее по почте подлежит обязательной регистрации в 3-дневный срок.

Регистрация запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направленных в электронной форме с использованием ЕПГУ, официального сайта Госжилинспекции осуществляется в день их поступления в Госжилинспекцию либо на следующий рабочий день в случае поступления документов по окончании рабочего времени.

В случае поступления документов в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов



16.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Вход в здание и внутренние помещения оборудован пандусом для беспрепятственного передвижения инвалидов, использующих кресла-коляски.

16.2. На входе в здание устанавливается вывеска на русском языке с наименованием Госжилинспекции области и режимом работы. Вход в Госжилинспекцию области осуществляется свободно на первом этаже здания, в котором она располагается.

16.3. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Уполномоченные должностные лица осуществляют прием заявителей в кабинете, предназначенном для работы должностного лица по предоставлению государственной услуги.

Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица;

- наличие системы кондиционирования воздуха;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного заявления;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;

- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

В помещениях Госжилинспекции области обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов для получения государственной услуги, в том числе:

- условия для беспрепятственного доступа к ним и предоставляемой в них государственной услуге;

- возможность самостоятельного или с помощью работника отдела правовой работы Госжилинспекции передвижения в здании, входа в помещения и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работника отдела правовой работы Госжилинспекции области;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и государственной услуге 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.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей: оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, для написания письменных заявлений, информационными стендами.

16.4. На информационном стенде в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещаются следующие информационные материалы:

образец заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

информация с указанием адреса места нахождения, контактных телефонных номеров, адресов электронной почты;

график работы специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания отказа в предоставлении государственной услуги.

16.5. Оформление визуальной текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

## 17. Показатели доступности и качества государственной услуги

17.1. Основным показателем доступности и качества государственной услуги является ее соответствие установленным требованиям и удовлетворенность заявителей предоставленными государственными услугами.

Оценка доступности и качества государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

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

степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность получения государственной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, официального сайта Госжилинспекции области.

17.2. Дополнительными показателями доступности и качества государственной

услуги являются:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях Госжилинспекции области;

допуск в помещения Госжилинспекции области сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в помещения Госжилинспекции области собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

предоставление работниками Госжилинспекции области, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Возможность предоставления государственной услуги многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

Возможность предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрена.

Заявителю обеспечивается возможность подачи заявления и сведений и (или) документов, необходимых для получения государственной услуги, а также получение результата предоставления услуги в пределах территории Ростовской области по его выбору независимо от его места жительства или места пребывания в Госжилинспекцию области в соответствии с порядком, описанным в подразделе 2 раздела III административного регламента.

17.3. Взаимодействие заявителей с работниками Госжилинспекции области при предоставлении государственной услуги осуществляется не более 2-х раз:

при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

при получении результата предоставления государственной услуги.

Продолжительность взаимодействия не должна превышать 15 минут по каждому из указанных видов.

18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Информация о государственной услуге, а также возможность подачи документов для получения услуги доступна заявителю с использованием ЕПГУ.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием ЕПГУ. Предоставление государственной услуги с использованием ЕПГУ осуществляется в отношении заявителей, прошедших процедуру идентификации и аутентификации в порядке, предусмотренном частью статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме используются средства электронной подписи. Одним из видов электронных подписей применительно к каждому документу (группе документов) является усиленная квалифицированная электронная подпись 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».

### Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

#### 1. Исчерпывающий перечень административных процедур

1.1. Предоставление гражданину Госжилинспекцией области государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;

рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

подготовка мотивированного ответа или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги;

направление заявителю результата предоставления услуги.

1.2. Предоставление гражданину государственной услуги в электронной форме через ЕПГУ включает в себя следующие административные процедуры:

получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

запись на прием для подачи запроса о предоставлении услуги;

формирование запроса о предоставлении услуги;

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

взаимодействие с иными органами власти, организациями;

получение результата предоставления услуги;

осуществление оценки качества предоставления услуги;

## 2. Описание административных процедур при предоставлении государственной услуги Госжилинспекцией области

2.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Госжилинспекцию области заявления об оказании бесплатной юридической помощи и документов, указанных в подразделе 6 раздела II административного регламента.

Общий максимальный срок выполнения административных действий по приему заявления при личном обращении заявителя составляет 15 минут на каждого заявителя.

Поступившие заявления об оказании бесплатной юридической помощи с приложенными к нему документами, указанными в подразделе 6 раздела II административного регламента, и сведениями и (или) документами, указанными в подразделе 7 раздела II административного регламента, если они были представлены заявителем по его инициативе, подлежат регистрации в Госжилинспекции области в 3-дневный срок.

Датой обращения за предоставлением государственной услуги считается дата регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи.

После регистрации заявление и приложенные к нему сведения и (или) документы передаются работнику отдела правовой работы Госжилинспекции области, который осуществляет следующие действия:

проверку заявления и сведений и (или) документов на предмет их соответствия требованиям, установленным подразделе 7 раздела II административного регламента;

сверку данных, содержащихся в заявлении и в представленных документах.

В случае личного обращения заявителя и представления им оригиналов документов работник отдела правовой работы Госжилинспекции области снимает копии с оригиналов документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Принятые заявления заносятся работником отдела правовой работы Госжилинспекции области в журнал регистрации заявлений на предоставление государственной услуги по оказанию бесплатной юридической помощи (далее - Журнал) по форме согласно приложению № 2 к административному регламенту.

При обращении граждан в устной форме информация о заявителе вносится в Журнал в день его обращения.

Регистрация запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направленных в электронной форме с использованием ЕПГУ, осуществляется в день их поступления в Госжилинспекцию области либо на следующий рабочий день в случае поступления документов по окончании рабочего

времени.

В случае поступления документов в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

Критерием принятия решения по административной процедуре «прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги» является представление заявителем заявления об оказании бесплатной юридической помощи и приложенных к нему документов.

Результатом административной процедуры является передача заявления об оказании бесплатной юридической помощи и приложенных к нему документов работнику отдела правовой работы Госжилинспекции области.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления об оказании бесплатной юридической помощи и приложенных к нему документов в Журнале.

## 2.2 Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление работнику отдела правовой работы Госжилинспекции области заявления об оказании бесплатной юридической помощи и отсутствие сведений и (или) документов, предусмотренных подразделами 6, 7 раздела II административного регламента.

Межведомственный запрос о представлении документов и (или) информации, необходимой для предоставления государственной услуги, должен содержать следующие сведения:

наименование органа, направляющего межведомственный запрос;

наименование органа или организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос;

наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации, а также, если имеется, номер (идентификатор) такой услуги в реестре государственных услуг или реестре муниципальных услуг;

указание на положения нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации, необходимой для предоставления государственной или муниципальной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;

сведения, необходимые для представления документа и (или) информации, установленные административным регламентом предоставления государственной

услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для представления таких документов и (или) информации;

контактную информацию для направления ответа на межведомственный запрос;

дату направления межведомственного запроса;

фамилию, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи.

Формирование и направление межведомственных запросов осуществляется в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи.

Критериями принятия решения являются следующие обстоятельства:  
отсутствие документов, обосновывающих существо вопроса, изложенного в заявлении гражданина, в случае, если эти документы находятся в распоряжении иных органов государственной власти, необходимы для оказания бесплатной юридической помощи и не представлены заявителем; отсутствие документов, указанных в подразделе 6 раздела II административного регламента, в случае, если заявление об оказании бесплатной юридической помощи поступило по почте без приложения этих документов;

отсутствие сведений и (или) документов, указанных в подразделе 7 раздела II административного регламента.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

Результатом административной процедуры является направление межведомственных запросов.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация соответствующего межведомственного запроса.

В случае непредставления заявителем по собственной инициативе сведений и (или) документов об инвалидности работник отдела правовой работы Госжилинспекции области получает указанные сведения посредством государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере».

2.3. Рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление об оказании бесплатной юридической помощи, наличие или поступление в порядке межведомственного взаимодействия сведений и (или) документов, предусмотренных подразделами 6, 7 раздела II административного регламента.

Работник, ответственный за рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, изучает заявление об оказании бесплатной юридической помощи и прилагаемые к нему документы на предмет отнесения содержащихся в нем вопросов к компетенции Госжилинспекции области.

При поступлении заявления об оказании бесплатной юридической помощи в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, не входящим в компетенцию Госжилинспекции области, ответственный за рассмотрение заявления работник в течение 7 дней со дня регистрации заявления направляет его в исполнительный орган Ростовской области либо подведомственное ему учреждение в соответствии с его компетенцией, с уведомлением гражданина о переадресации заявления.

При поступлении заявления об оказании бесплатной юридической помощи в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госжилинспекции области, ответственный за рассмотрение заявления работник в течение 7 дней со дня регистрации заявления направляет гражданину или его представителю письменное разъяснение о невозможности оказания ему бесплатной юридической помощи с указанием государственного органа (государственных органов), в компетенцию которого (которых) входит решение поставленных вопросов.

Административная процедура «рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги» выполняется в течение 7 дней со дня регистрации заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре «рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги» является отнесение содержащихся в заявлении вопросов к компетенции Госжилинспекции области.

Результатом административной процедуры является рассмотрение заявления об оказании бесплатной юридической помощи по существу либо направление заявления в исполнительный орган Ростовской области либо подведомственное ему учреждение в соответствии с его компетенцией, с уведомлением гражданина о переадресации заявления, либо письменное разъяснение о невозможности оказания заявителю бесплатной юридической помощи с указанием государственного органа



(государственных органов), в компетенцию которого (которых) входит решение поставленных в заявлении вопросов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является соответствующая отметка в Журнале, подписание и регистрация исходящих писем.

О результате государственной услуги, этапе административной процедуры заявитель уведомляется посредством телефонной связи в течение одного рабочего дня со дня выполнения соответствующей административной процедуры.

2.4. Подготовка мотивированного ответа или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является отсутствие письменного разъяснения о невозможности оказания заявителю бесплатной юридической помощи.

По результатам рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи и приложенных к нему документов работник отдела правовой работы Госжилинспекции области (далее — исполнитель) готовит проект мотивированного ответа в устной или письменной форме, а также, в случае необходимости, подготавливает заявления, жалобы, ходатайства и другие документы правового характера или служебную записку на имя начальника Госжилинспекции области о возможности заключения договора на представление интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

Начальник Госжилинспекции области на основании служебной записки посредством проставления резолюции дает указание исполнителю подготовить договор на представление интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях. Исполнитель подготавливает проект договора на представление интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях. Одновременно исполнитель сообщает заявителю о необходимости оформления нотариальной доверенности на представление интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях и приглашает заявителя для подписания договора. Договор на представление интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях заключается между Госжилинспекцией области в лице начальника Госжилинспекции области или уполномоченным им лицом и заявителем или его представителем.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 10.1 подраздела 10 раздела II административного регламента, исполнитель готовит проект уведомления об отказе в оказании бесплатной юридической помощи с указанием мотивов отказа. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги должно

содержать ссылку на нормативные правовые акты, предусматривающие отказ в предоставлении услуги, а также, при возможности, информацию о том, какие действия заявителю необходимо совершить для получения государственной услуги.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры «подготовка мотивированного ответа или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги» составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи. В указанный сроки не включается время предоставления государственной услуги в виде представления интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 10.1 подраздела 10 раздела II административного регламента.

Результатом административной процедуры является подписанный начальником Госжилинспекции области либо лицом, его замещающим, мотивированный ответ либо уведомление об отказе в оказании бесплатной юридической помощи, заключенный договор на представление интересов заявителя в судах, государственных и муниципальных органах, организациях между Госжилинспекцией области в лице начальника Госжилинспекции области или уполномоченным им лицом и заявителем или его представителем.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры - подписание и регистрация мотивированного ответа либо уведомления об отказе в оказании бесплатной юридической помощи, а также соответствующая отметка в Журнале, заключенный договор на бумажном носителе.

## 2.5. Направление заявителю результата предоставления услуги.

Основанием для начала административной процедуры является подписанный и зарегистрированный мотивированный ответ либо уведомление об отказе в оказании бесплатной юридической помощи.

После подписания и регистрации мотивированного ответа либо уведомления об отказе в оказании бесплатной юридической помощи исполнитель обеспечивает направление ответа либо уведомления заявителю по выбранному им способу получения результата рассмотрения его заявления.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления об оказании бесплатной юридической помощи.

Критерием принятия решения по административной процедуре является подписанный и зарегистрированный мотивированный ответ либо уведомление об

отказе в оказании бесплатной юридической помощи.

Результатом административной процедуры является факт направления ответа либо уведомления заявителю.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрационный номер и дата мотивированного ответа либо уведомления об отказе в оказании бесплатной юридической помощи.

### 3. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

#### 3.1. Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги.

Предоставление в электронной форме заявителям информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги осуществляется:

посредством ЕПГУ;

на официальном сайте Госжилинспекции области.

На ЕПГУ в обязательном порядке размещаются следующие сведения:

круг заявителей;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

результаты предоставления государственной услуги, порядок выдачи документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

формы заявлений (уведомлений), используемые при предоставлении государственной услуги.

### 3.2. Запись на прием для подачи запроса о предоставлении услуги.

В целях предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

При организации записи на прием заявителю обеспечивается возможность:

ознакомления с расписанием работы Госжилинспекции области, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей;

запись на прием может осуществляться посредством информационной системы, которая обеспечивает возможность интеграции с ЕПГУ и официальным сайтом.

### 3.3. Формирование запроса о предоставлении услуги.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи документов в какой-либо иной форме.

На ЕПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса о предоставлении услуги.

После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса осуществляется автоматическая форматно-логическая проверка сформированного запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием данных, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и

аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, официальном сайте Госжилинспекции области, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в Госжилинспекцию области посредством ЕПГУ.

3.4. Прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги.

Госжилинспекция области обеспечивает в электронной форме прием документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного предоставления заявителем таких документов на бумажном носителе.

После принятия запроса заявителем должностным лицом, уполномоченным на предоставление государственной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на ЕПГУ обновляется до статуса «принято».

3.5. Получение сведений о ходе выполнения запроса.

Предоставление в электронной форме заявителям информации о ходе предоставления услуги осуществляется посредством ЕПГУ в порядке, установленном в подразделе 3 раздела I административного регламента.

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление о записи на прием, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

### 3.6. Взаимодействие с иными органами власти, организациями.

Взаимодействие Госжилинспекции области с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями осуществляется в рамках электронного межведомственного взаимодействия при непредставлении заявителем документов, указанных в подразделе 7 раздела II административного регламента, по собственной инициативе.

### 3.7. Получение результата предоставления услуги.

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

документа на бумажном носителе;

электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом Госжилинспекции области с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

информации из государственных информационных систем в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### 3.8. Осуществление оценки качества предоставления услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ.

Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, с использованием ЕПГУ, терминальных устройств в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.9. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо государственного служащего, предоставляющего государственную услугу.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо государственного служащего в электронной форме осуществляется в порядке, предусмотренном разделом V административного регламента.

#### 4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

Результатом предоставления гражданам государственной услуги являются:

мотивированный ответ в устной или письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции Госжилинспекции области, включающий в себя, в том числе, подготовленные заявления, жалобы, ходатайства и другие документы правового характера;

уведомление об отказе в оказании бесплатной юридической помощи с указанием мотивов отказа.

Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданном ответе либо уведомлении не предусмотрено. В случае не согласия с полученным ответом либо уведомлением заявитель вправе обжаловать принятые решения, действия (бездействие) должностных лиц в порядке, предусмотренном разделом V административного регламента.

### Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

#### 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется должностными лицами отдела правовой работы Госжилинспекции области, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается отделом правовой работы Госжилинспекции области.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, указанными в настоящем пункте, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, положений

нормативных правовых актов.

## 2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) работников Госжилинспекции области и осуществляется должностными лицами Госжилинспекции области.

Периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается начальником Госжилинспекции области.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных правовых актов (приказов).

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляются на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

## 3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Ответственность за соблюдением установленных требований к предоставлению государственной услуги возлагается на работника отдела правовой работы Госжилинспекции области, осуществляющего прием документов, начальника отдела правовой работы Госжилинспекции области, начальника Госжилинспекции области.

За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам организации и предоставления государственной услуги, а также требований административного регламента, государственные гражданские служащие Госжилинспекции области несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам



контроля за предоставлением государственной услуги,  
в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

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

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами Госжилинспекции области государственной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Госжилинспекции области, ее должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами прав, свобод или законных интересов граждан.

## Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

### 1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) начальника области и (или) должностных лиц Госжилинспекции области, повлекшие за собой нарушение прав при предоставлении государственной услуги.

### 2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица Госжилинспекции области, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, может быть направлена вышестоящему должностному лицу Госжилинспекции области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Госжилинспекции области может быть направлена в Правительство Ростовской области в адрес заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего деятельность Госжилинспекции области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

### 3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Госжилинспекции области, ее должностных лиц производится посредством размещения данной информации на официальном сайте Госжилинспекции области, на ЕПГУ.

### 4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».

Информация, указанная в настоящем разделе, размещена на официальном сайте Госжилинспекции области и на ЕПГУ.

Начальник отдела правовой работы



Е.А. Москалева

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
«Оказание бесплатной юридической  
помощи отдельным категориям граждан  
по вопросам защиты прав потребителей  
(в части предоставления коммунальных  
услуг), относящимся к компетенции  
Государственной жилищной инспекции  
Ростовской области»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование Госжилинспекции области)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество начальника  
Госжилинспекции области)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя, представителя заявителя)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства заявителя,  
представителя заявителя)

тел. \_\_\_\_\_  
(номер телефона заявителя, представителя  
заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

об оказании бесплатной юридической помощи

В соответствии с Областным законом от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О  
бесплатной юридической помощи в Ростовской области» прошу оказать  
бесплатную юридическую помощь:

в виде правового консультирования в устной форме по вопросу(ам):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

в виде правового консультирования в письменной форме по вопросу(ам):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

в виде составления заявления, жалобы, ходатайства и (или) другого документа правового характера по вопросу(ам):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

в виде представление интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

\_\_\_\_\_

(нужное подчеркнуть)

Сообщаю, что отношусь к следующей категории граждан, перечисленных в части 1 статьи 4 Областного закона от 24.12.2012 № 1017-ЗС,

\_\_\_\_\_

(указать наименование категории граждан, имеющих право на оказание бесплатной юридической помощи)

К настоящему заявлению прилагаю:

копию документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации (в случае обращения через представителя - копию документов, удостоверяющих личность представителя и подтверждающих его полномочия) на \_\_\_ л.;

копию документов, подтверждающих отнесение к одной из категорий граждан, перечисленных в части 1 статьи 4 Областного закона от 24.12.2012 № 1017-ЗС, на \_\_\_ л.;

копии документов, обосновывающих существо вопроса (в случае, если эти документы необходимы для оказания бесплатной юридической помощи и имеются у заявителя), на \_\_\_ л.

\_\_\_\_\_

(прилагаемое к заявлению подчеркнуть, указать количество листов)

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (ФИО заявителя либо его представителя)

Результат предоставления услуги прошу выдать следующим способом:

- лично в Госжилинспекции области
- посредством ЕПГУ
- посредством почтовой связи, электронной почты

Начальник отдела правовой работы



Е.А. Москалева

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
«Оказание бесплатной юридической  
помощи отдельным категориям граждан  
по вопросам защиты прав потребителей  
(в части предоставления коммунальных  
услуг), относящимся к компетенции  
Государственной жилищной инспекции  
Ростовской области»

**ЖУРНАЛ**  
регистрации заявлений на предоставление  
государственной услуги по оказанию бесплатной  
юридической помощи

N п/п	Дата приема заявления, регистрацион ный номер (при наличии)	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Категория заявителя	Суть вопроса	Результат рассмотрения заявления (разъяснение о невозможности оказания бесплатной юридической помощи/мотивиро ванный ответ в устной или письменной форме/уведомлен ие об отказе в оказании бесплатной юридической помощи)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Начальник отдела правовой работы



Е.А. Москалева