

03.11.2020

15-10561



ДЕПАРТАМЕНТ СТРОИТЕЛЬСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 03.11.2020 № 14
г. Ярославль

Об утверждении
Административного регламента

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства области от 03.05.2011 № 340-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»

ДЕПАРТАМЕНТ СТРОИТЕЛЬСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги «Принятие пострадавшего участника долевого строительства на учет в качестве имеющего право на меру поддержки, предусмотренную частью 3 статьи 4 Закона Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области».

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора департамента, курирующего вопросы регионального государственного контроля (надзора) в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.

3. Приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Заместитель
директора департамента

А.А. Черневский

УТВЕРЖДЕН

приказом

департамента строительства

Ярославской области

от 02.11.2020 № 14

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Принятие пострадавшего участника долевого строительства на учет в качестве имеющего право на меру поддержки, предусмотренную частью 3 статьи 4 Закона Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Принятие пострадавшего участника долевого строительства на учет в качестве имеющего право на меру поддержки, предусмотренную частью 3 статьи 4 Закона Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении департаментом строительства Ярославской области (далее – департамент) государственной услуги «Принятие пострадавшего участника долевого строительства на учет в качестве имеющего право на меру поддержки, предусмотренную частью 3 статьи 4 Закона Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области» (далее – государственная услуга).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства области от 03.06.2011 № 417-п «Об утверждении Перечня государственных услуг Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Правительства области».

В Административном регламенте используются понятия, определенные Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недви-

жимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и Законом Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области» (далее – Закон № 9-з).

1.2. Получателями государственной услуги являются граждане, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемного объекта на территории Ярославской области, имеющие права на жилые помещения в проблемном объекте, в отношении которого принято решение об оказании меры поддержки, предусмотренной частью 3 статьи 4 Закона № 9-з, путем предоставления бесплатно в собственность жилых помещений в рамках реализации масштабных инвестиционных проектов, предусмотренных пунктом 1 части 2 статьи 5 Закона № 9-з, пострадавшим участникам долевого строительства, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемного объекта (далее – решение об оказании меры поддержки), основанные на договоре участия в долевом строительстве либо соглашении об уступке права требования по таким договорам, зарегистрированным до даты опубликования решения об оказании меры поддержки, подавшие в департамент заявление в течение 30 календарных дней с момента истечения срока, установленного для опубликования решения об оказании меры поддержки на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Порядок информирования о государственной услуге.

1.3.1. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить в рабочее время по месту нахождения департамента в отделе контроля и надзора в сфере долевого строительства комитета регулирования градостроительной деятельности департамента (далее – отдел).

Адрес, график работы департамента и иная контактная информация размещены на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт департамента), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.2. Консультации предоставляются заявителю при письменном, личном обращении, по телефону или посредством электронной почты.

Ответ на устное обращение предоставляется незамедлительно после обращения; ответ на письменное обращение направляется по почте в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения в департаменте.

В соответствии с поступившим запросом предоставляется информация о процедуре предоставления государственной услуги.

1.3.3. Прием и консультирование должны проводиться корректно и внимательно по отношению к заявителям.

1.3.4. В помещении департамента на информационном стенде и на официальном сайте департамента размещаются следующие информационные материалы:

- основные положения законодательства Ярославской области и Административного регламента, касающиеся порядка предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- информация о местонахождении, почтовом адресе, официальном адресе электронной почты, номерах телефона и факса департамента;
- информация о контактных телефонах (в том числе для консультаций по вопросам предоставления государственной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, и получения информации заявителями о ходе предоставления государственной услуги);
- график работы департамента и график работы с заявителями.

1.3.5. На Едином портале размещаются информация о государственной услуге и форма заявления об оказании пострадавшему участнику долевого строительства меры поддержки, предусмотренной частью 3 статьи 4 Закона № 9-з (далее – заявление), доступная для копирования и заполнения в электронном виде.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – государственная услуга «Принятие пострадавшего участника долевого строительства на учет в качестве имеющего право на меру поддержки, предусмотренную частью 3 статьи 4 Закона Ярославской области от 12 апреля 2017 г. № 9-з «Об отдельных вопросах поддержки граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства проблемных объектов на территории Ярославской области».

2.2. Орган, предоставляющий государственную услугу, – департамент.

2.3. Подача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и получение результата предоставления государственной услуги осуществляются:

- при личном присутствии заявителя либо представителя заявителя, действующего на основании доверенности, выданной в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;
- почтовым отправлением.

2.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о включении пострадавшего участника долевого строительства в перечень лиц, имеющих право на оказание меры поддержки, предусмотренной частью 3 статьи 4 Закона № 9-з (далее – перечень), либо решение об отказе во включении в перечень.

Перечень ведется отдельно по каждому проблемному объекту, в отношении которого департаментом принято решение об оказании меры поддержки.

2.5. Срок предоставления государственной услуги.

Департамент в течение 3 рабочих дней со дня принятия заявления принимает решение о включении (об отказе во включении) заявителя в перечень и в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения направляет заявителю соответствующее уведомление.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, содержащих правовые основания для предоставления государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников их официального опубликования размещен на официальном сайте департамента, а также на Едином портале.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

Для получения государственной услуги заявитель представляет в департамент следующие документы:

- заявление по форме, установленной постановлением Правительства области от 25.10.2017 № 776-п «Об утверждении порядков определения проблемных объектов и рассмотрения заявлений пострадавших участников долевого строительства»;
- основной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- основной документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, и документы, подтверждающие его полномочия (в случае подачи заявления представителем заявителя);
- документ, подтверждающий изменение фамилии, имени, отчества заявителя, в случае если в документах, приложенных к заявлению, указанные сведения не совпадают;
- зарегистрированный в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ярославской области договор участия в долевом строительстве, подтверждающий возникновение правоотношений между заявителем и застройщиком проблемного объекта, не исполнившим обязательства по передаче жилого помещения заявителю, и соглашение об уступке права требования по такому договору (в случае уступки заявителем прав требования по договору);
- платежные документы, подтверждающие полное исполнение заявителем обязательств по договору участия в долевом строительстве, заключенному в отношении проблемного объекта, в отношении которого принято решение об оказании меры поддержки, и соглашению об уступке права требования по такому договору (в случае уступки заявителем прав требования по договору);
- вступивший в законную силу судебный акт о включении требований заявителя к застройщику проблемного объекта, в отношении которого принято решение об оказании меры поддержки, в реестр требований участников

строительства либо о признании права собственности на долю в объекте незавершенного строительства в случае введения в отношении застройщика одной из процедур, применяемых в деле о банкротстве застройщика.

Документы, указанные в настоящем пункте, представляются в виде заверенных заявителем копий.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» департамент не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Ярославской области и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг органами исполнительной власти области, утвержденный постановлением Правительства области от 06.06.2011 № 422-п «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти области»;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица департамента, государственного служащего департамента при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя департамента уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа во включении в перечень.

Департамент отказывает во включении в перечень в следующих случаях:

- непредставление или неполное представление документов, указанных в пункте 2.7 настоящего раздела Административного регламента;
- недостоверность сведений, указанных в заявлении или прилагаемых документах;
- несоответствие заявления требованиям, установленным постановлением Правительства области от 25.10.2017 № 776-п «Об утверждении порядков определения проблемных объектов и рассмотрения заявлений пострадавших участников долевого строительства»;
- отсутствие права на оказание меры поддержки, предусмотренной частью 3 статьи 4 Закона № 9-з;
- поступление заявления от лица, не уполномоченного в установленном законодательством порядке на подачу и (или) подписание заявления;
- государственная регистрация договора участия в долевом строительстве либо соглашения об уступке права требования по такому договору после даты опубликования решения.

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Основания для приостановления срока предоставления государственной услуги, а также для продления срока предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Предоставление государственной услуги специалистами депар-

таменту осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, указанных в пункте 2.7 настоящего раздела Административного регламента, и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

2.12. Срок регистрации документов не превышает 10 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для оформления заявлений, информационным стендам с образцами оформления заявлений и перечнем необходимых для предоставления государственной услуги документов:

2.13.1. Вход в здание департамента должен быть оборудован вывеской с полным наименованием департамента.

2.13.2. Место ожидания оборудуется стульями, информационными стендами с образцами оформления заявления.

2.13.3. Место для ожидания посетителей должно располагаться рядом с рабочим офисом штатных сотрудников департамента, осуществляющих оказание государственной услуги. Предусматривается возможность доступа к местам общего пользования.

2.13.4. Место для приема посетителей должно соответствовать установленным санитарным нормам и правилам.

2.13.5. Пути движения к входу в здание, вход в здание, пути движения к местам ожидания, информирования и оказания государственной услуги, равно как и сами места ожидания, информирования и оказания государственной услуги, санитарно-гигиенические помещения оборудуются в соответствии с требованиями строительных норм и правил, обеспечивающих доступность для инвалидов и маломобильных групп населения.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1. Показатели доступности			
1.1.	Время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги и получения результата государственной услуги	минут	не более 15
1.2.	Беспрепятственный доступ к местам предоставления государственной услуги для маломобильных групп граждан	наличие/отсутствие	наличие

1	2	3	4
	(входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски)		
1.3.	Оборудование на парковке общего пользования не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов	парковочных мест	не менее 10 процентов мест (но не менее одного места)
1.4.	Обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, к месту предоставления государственной услуги и оказание им помощи	да/нет	да
1.5.	Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск в помещение департамента сурдодопереводчика и тифлосурдодопереводчика	наличие/отсутствие	наличие
1.6.	Допуск в помещение департамента собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение	да/нет	да
1.7.	Оказание работниками департамента помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами	да/нет	да
1.8.	Количество взаимодействий заявителя	раз	2

1	2	3	4
	с должностными лицами департамента		
1.9.	Продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами департамента	мин.	не более 15
1.10.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
1.11.	Возможность получения государственной услуги в электронном виде	да/нет	нет
2. Показатели качества			
2.1.	Количество обоснованных жалоб	%	0 – 5
2.2.	Количество рассмотренных в установленный срок документов, необходимых для предоставления государственной услуги (соблюдение сроков предоставления государственной услуги)	%	100
2.3.	Количество не рассмотренных в срок документов, необходимых для предоставления государственной услуги (несоблюдение сроков предоставления государственной услуги)	%	0
2.4.	Культура обслуживания (вежливость, этичность)	положительно/отрицательно	положительно

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной услуги посредством письменного обращения, по телефону, электронной почте или при личном приеме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и приложенного к нему комплекта документов;
- рассмотрение документов и принятие решения о включении заявителя в перечень или об отказе во включении заявителя в перечень;
- направление заявителю уведомления о включении в перечень или об отказе во включении в перечень.

3.2. Прием и регистрация заявления и приложенного к нему комплекта документов.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в департамент документов, указанных в пункте 2.7 раздела 2 Административного регламента.

Сотрудник приемной департамента, ответственный за прием и регистрацию входящих и исходящих документов (далее — сотрудник приемной), в день поступления в департамент документов, необходимых для предоставления государственной услуги, принимает их, регистрирует в журнале регистрации входящей корреспонденции и передает директору (заместителю директора) департамента для рассмотрения.

Директор (заместитель директора) департамента в тот же день направляет указанные документы начальнику отдела.

Административная процедура выполняется в день поступления в департамент заявления и приложенного к нему комплекта документов.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является сотрудник приемной.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.3. Рассмотрение документов и принятие решения о включении заявителя в перечень или об отказе во включении заявителя в перечень.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления и прилагаемых к нему документов начальником отдела.

Начальник отдела в тот же день назначает исполнителя, ответственного за рассмотрение представленных документов (далее — исполнитель).

Фамилия, имя и отчество исполнителя, его должность должны быть сообщены заявителю:

- в течение 3 рабочих дней по письменному обращению заявителя;
- непосредственно в момент устного обращения заявителя.

Исполнитель в течение 1 рабочего дня с момента получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществля-

ет их проверку на наличие оснований для отказа во включении в перечень, предусмотренных пунктом 2.8 раздела 2 Административного регламента.

В случае наличия оснований для отказа во включении в перечень, предусмотренных пунктом 2.8 раздела 2 Административного регламента, исполнитель готовит уведомление об отказе во включении заявителя в перечень.

В случае отсутствия оснований для отказа во включении в перечень, предусмотренных пунктом 2.8 раздела 2 Административного регламента, исполнитель готовит уведомление о включении заявителя в перечень.

Уведомление о включении (об отказе во включении) заявителя в перечень в срок не позднее 3 рабочих дней с момента регистрации заявления согласовывает начальник отдела и представляет на подпись директору (заместителю директора) департамента.

Административная процедура выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации заявления.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является начальник отдела.

Результатом административной процедуры является подготовка уведомления о включении (об отказе во включении) заявителя в перечень.

3.4. Направление заявителю уведомления о включении в перечень или об отказе во включении в перечень.

Подписанное директором (заместителем директора) департамента уведомление о включении (об отказе во включении) заявителя в перечень в тот же день регистрируется сотрудником приемной в журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляется заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении.

Административная процедура выполняется в срок, не превышающий 8 рабочих дней с момента регистрации заявления.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является сотрудник приемной.

Результатом административной процедуры является регистрация уведомления о включении (об отказе во включении) в журнале исходящей корреспонденции.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Ответственность государственных служащих за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и выполнением ответственными должностными лицами департамента положений Администрации

тивного регламента и принятием ими решений. Указанный контроль осуществляет директор департамента и (или) уполномоченное им лицо.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) департамента и его должностных лиц.

4.4. Проверки осуществляются в плановом (на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановом (по конкретному обращению заявителя) порядке.

Периодичность проведения плановых проверок устанавливается приказом департамента.

Проверка осуществляется на основании приказа департамента.

Для проведения проверки образуется комиссия, в состав которой включаются государственные служащие департамента.

По результатам проверки оформляется акт, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

В случае выявления нарушений прав граждан виновные должностные лица департамента привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

4.5. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения заявителю направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

4.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений должностные лица департамента, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за ходом предоставления государственной услуги со стороны организаций осуществляется посредством направления в адрес директора департамента обращений по интересующим вопросам о предоставлении государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, государственных служащих департамента

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя представления документов, информации либо осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми

актами Российской Федерации, Ярославской области и Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и Административным регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и Административным регламентом;

- отказ департамента, должностного лица департамента, государственного служащего департамента в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и Административным регламентом;

- требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных абзацами пятнадцатым – девятнадцатым пункта 2.7 раздела 2 Административного регламента.

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) департамента, директора департамента, должностных лиц департамента, государственных служащих департамента подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в департамент. Жалобы рассматриваются непосредственно директором департамента.

Жалоба может быть направлена в департамент по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта департамента, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование департамента, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица департамента, государственного служащего департамента, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, должностного лица департамента, государственного служащего департамента;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, должностного лица департамента, государственного служащего департамента. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в департамент, регистрируется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента, государственного служащего департамента 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.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом 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 Ярославской области;

- отказывается в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела Административного регламента, заявителю в письменной форме (и по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или пре-

ступления должностное лицо департамента, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 12.1 Закона Ярославской области от 3 декабря 2007 г. № 100-з «Об административных правонарушениях», должностное лицо департамента, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в департамент информатизации и связи Ярославской области.