

Приложение к  
постановлению министерства  
строительства, архитектуры  
и территориального развития  
Ростовской области  
от «24» марта 2014 г. № 1

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
«ОКАЗАНИЕ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НА  
ТЕРРИТОРИИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВОПРОСУ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ В ПРЕДЕЛАХ  
КОМПЕТЕНЦИИ МИНИСТЕРСТВА, СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И  
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**I. Общие положения**

Настоящий регламент предоставления услуги «Оказание бесплатной юридической помощи по вопросу предоставления мер социальной поддержки в пределах компетенции министерства, строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области» (далее – услуга) разработан в целях повышения эффективности и качества предоставления услуги.

**1. Предмет регулирования регламента**

Предметом регулирования настоящего регламента является определение стандарта предоставления услуги, состава, последовательности и сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, а также форм контроля за предоставлением услуги и досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

Оказание бесплатной юридической помощи осуществляется по вопросу предоставления мер социальной поддержки в пределах компетенции министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области (далее – министерство).

ГБУ «Агентство жилищных программ» в рамках предоставленных полномочий оказывает бесплатную юридическую помощь гражданам в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции министерства, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан, а также составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера и представления интересов граждан в судах, государственных и муниципальных органах, организациях в случаях, установленных пунктом 8 части 1 статьи 7 Областного закона от 24.12.2012 № 1017-ЗС.

## 2. Круг заявителей

Заявителями на получение услуги могут быть граждане Российской Федерации, имеющие право на получение мер социальной поддержки, предоставление которых относится к компетенции министерства, и относящиеся к следующим категориям граждан:

1) 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 величины прожиточного минимума;

2) инвалиды I и II групп;

3) инвалиды III группы;

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

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

6) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года 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;

7) ветераны труда, ветераны труда Ростовской области;

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

9) реабилитированные лица, лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

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

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

12) 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 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

13) усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

14) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

15) 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, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);

16) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

17) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

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

Граждане, указанные в 3, 5-11 настоящего раздела, имеют право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, 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.

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

#### 3.1. Информация о месте нахождения и графике работы.

Министерство:

местонахождение: г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112;

почтовый адрес: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112;

график работы: понедельник - четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 13-45; пятница с 9-00 до 16-45, перерыв с 13-00 до 13-45.

ГБУ РО «Агентство жилищных программ»:

местонахождение: г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, 12, этаж 2;

почтовый адрес: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

график работы: понедельник - четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 13-45; пятница с 9-00 до 16-45, перерыв с 13-00 до 13-45;

приемные дни граждан: понедельник с 10-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 13-45.

Прием граждан по вопросу получения услуги осуществляет отдел по работе с гражданами ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

Информацию о месте приема граждан и графике работы ГБУ РО «Агентство жилищных программ» граждане могут получить:

- на официальном портале Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- на официальном сайте министерства [www.minarhigrad.donland.ru](http://www.minarhigrad.donland.ru) в сети «Интернет»;

- на стендах, расположенных в местах ожидания граждан в офисе по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, 12, этаж 2;

- по письменным обращениям граждан;

- в телефонном режиме;

- по электронной почте на основании электронных обращений граждан.

3.2. Справочные телефоны ГБУ РО «Агентство жилищных программ»: 8(863) 240-19-58, 240-19-89, 240-16-04, 240-56-95.

Справочный телефон министерства: 8(863) 240-16-79.

3.3. Адреса официальных сайтов в сети «Интернет», содержащих информацию об услуге, адреса электронной почты:

а) официальный портал Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru);

б) официальный сайт министерства [www.minarhigrad.donland.ru](http://www.minarhigrad.donland.ru);

в) портал федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

г) портал региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» [www.61.gosuslugi.ru](http://www.61.gosuslugi.ru);

д) электронная почта министерства: [gradar@donpac.ru](mailto:gradar@donpac.ru);

е) электронная почта ГБУ РО «Агентство жилищных программ»: [gilfin1@mail.ru](mailto:gilfin1@mail.ru).

3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги (услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, законодательством не предусмотрены).

Информирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется:

- устно при обращении граждан в ГБУ РО «Агентство жилищных программ» лично;

- письменно посредством направления письменных ответов на поступившие обращения граждан;

- путем электронного информирования посредством направления ответов на поступившие обращения граждан по электронной почте;

- путем размещения информации о государственной услуге в сети «Интернет»:

на официальном портале Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru);

на официальном сайте министерства [www.minarhigrad.donland.ru](http://www.minarhigrad.donland.ru);

на портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

на портале региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» [www.61.gosuslugi.ru](http://www.61.gosuslugi.ru).

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность и полнота предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о предоставлении услуги размещается на стендах в офисе ГБУ РО «Агентство жилищных программ» и в сети «Интернет»:

1) на официальном портале Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru);

2) на официальном сайте министерства [www.minarhigrad.donland.ru](http://www.minarhigrad.donland.ru);

3) на портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

4) на портале региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» [www.61.gosuslugi.ru](http://www.61.gosuslugi.ru).

## **II. Стандарт предоставления услуги.**

### 1. Наименование услуги.

Оказание бесплатной юридической помощи на территории Ростовской области по вопросу предоставления мер социальной поддержки в пределах компетенции министерства, строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области.

### 2. Наименование органа исполнительной власти и государственного учреждения Ростовской области, предоставляющих услугу.

Оказание услуги осуществляется ГБУ РО «Агентство жилищных программ», подведомственным министерству строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области.

Не допускается требование от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, утвержденный нормативным правовым актом Ростовской области (при наличии таковых).

### 3. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

оказание бесплатной юридической помощи на территории Ростовской области по предоставлению мер социальной поддержки в пределах компетенции министерства;

отказ в оказании бесплатной юридической помощи по основаниям, предусмотренным частями 5 и 7 статьи 7 Областного закона от 17.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области».

### 4. Срок предоставления услуги.

Заявление об оказании бесплатной юридической помощи рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации данного заявления.

В исключительных случаях, а также в случае направления необходимых для оказания бесплатной юридической помощи запросов, директор ГБУ «Агентство жилищных программ» либо уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

При поступлении в ГБУ «Агентство жилищных программ» заявления об оказании бесплатной юридической помощи, содержащего вопросы, решение которых не входит в его компетенцию, в течение семи дней со дня регистрации данного 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.

#### 5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи» // «Российская газета», № 263, 23.11.2011;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

- Областной закон от 17.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области» // «Наше время», № 775-777, 26.12.2012;

- постановление Правительства Ростовской области от 30.01.2013 №37 «О мерах по реализации Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ на территории Ростовской области» // «Наше время», № 57, 12.02.2013;

- постановление Правительства 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» // «Наше время», № 517-526, 13.09.2012;

- постановление Правительства Ростовской области от 20.01.2012 № 41 «Об утверждении Положения о министерстве строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области» // «Наше время», № 25-40, 01.02.2012.

#### 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, и услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

6.1. Документы, необходимые для предоставления услуги:  
заявление об оказании бесплатной юридической помощи;  
паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;

документ, подтверждающий отнесение гражданина к одной из категорий граждан, указанных в пункте 2 настоящего раздела.

6.2. Если для оказания бесплатной юридической помощи необходимы документы, имеющиеся у заявителя и обосновывающие существо вопроса, к заявлению прилагаются указанные документы.

В случае обращения через представителя также предоставляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

6.3. С представленных документов при необходимости изготавливаются копии.

6.4. Если заявление об оказании бесплатной юридической помощи поступило по почте без приложения документов, указанных в абзаце четвертом пункта 6.1 настоящего раздела, и находящихся распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, ГБУ «Агентство жилищных программ» самостоятельно запрашиваются данные документы (их копии или содержащиеся в них сведения) в соответствующих органах.

6.5. Запрещается требовать от заявителя представления документов, сведений и информации, а также осуществления действий, необходимых для получения услуги, которые не предусмотрены действующим законодательством и настоящим регламентом;

6.6. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в ГБУ «Агентство жилищных программ», по собственной инициативе.

6.7. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, законодательством не предусмотрены.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

а) представление фиктивных и подложных документов (в случае выявления данных фактов на момент принятия документов);

б) представление документов, имеющих подчистки либо приписки, зачеркнутые слова или иные не оговоренные в них исправления, документы,

исполненные карандашом, а также документы с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать содержание документов;

в) представление документов, исполненных на иностранных языках, если они не переведены на русский язык, не легализованы или не удостоверены путем проставления апостиля.

#### 8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги.

8.1. Услуга не оказывается в случаях, если гражданин:

1) обратился за бесплатной юридической помощью по вопросу, не имеющему правового характера;

2) 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;

3) 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;

4) не относится к одной из категорий граждан, указанных в пункте 2 настоящего раздела.

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

8.2. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

#### 9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

Не предусмотрен.

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

Услуга предоставляется бесплатно.

#### 11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Не предусмотрены.

#### 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче



запроса о предоставлении услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении услуги не превышает 15 минут.

В вышеуказанный срок ожидания в очереди не включаются время обеденного перерыва и неприемное время.

12.2. Иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, нет.

13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

13.1. В ГБУ РО «Агентство жилищных программ» регистрация заявления о предоставлении услуги производится в течение 1 рабочего дня с даты его принятия.

Процедура регистрации заявления о предоставлении услуги осуществляется в порядке, установленном разделом III настоящего регламента.

13.2. Иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, нет.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

14.1. Прием граждан по вопросу получения услуги осуществляется ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в офисе по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, 12, этаж 2, в отделе по работе с гражданами (каб. 1, 2, 3, 4, 5-конференц-зал).

Парковочные места для граждан, обращающихся в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», и сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ» не предусмотрены.

Вход в офис ГБУ РО «Агентство жилищных программ» расположен со стороны пр. Ворошиловского.

На двери здания и на 1 этаже общего коридора имеется табличка с названием ГБУ РО «Агентство жилищных программ», перед лестницей на 2 этаж имеется информационный стенд с режимом работы ГБУ РО «Агентство жилищных программ», с указанием телефонных номеров и адреса электронной почты, а также адресом официального портала Правительства Ростовской области в сети «Интернет», на котором можно ознакомиться с порядком предоставления услуги.

14.2. Места ожидания граждан находятся на 2 этаже офиса ГБУ РО «Агентство жилищных программ» и оборудованы скамейками и детским уголком.

Для массовых мероприятий по оказанию консультаций, выдаче и заполнению документов используется конференц-зал (каб. 5).

Максимальная вместимость конференц-зала – 30 человек.

Конференц-зал оборудован столами, стульями с пюпитрами для записей и возможности оформления документов, а также стендами с необходимой информацией, в том числе образцами заполнения форм документов, необходимых для предоставления государственной услуги. В конференц-зале находится Книга обращений граждан.

На стене около двери каждого кабинета расположены таблички с указанием названия отдела (отделов), должности, фамилии, имени и отчества каждого сотрудника, находящегося в данном кабинете.

Каждое рабочее место сотрудника отдела по работе с гражданами оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам и оснащено табличкой с указанием имени, фамилии, отчества и должности.

В кабинетах имеются места для непосредственного размещения граждан.

Помещения оборудованы пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения, системой видеонаблюдения, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха.

В местах ожидания граждан предусмотрено оборудование доступного места общего пользования (туалета).

14.3. Места ожидания граждан оборудованы информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию о предоставлении услуги, в том числе образцы заполнения документов.

В местах предоставления услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

14.4. Иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, нет.

## 15. Показатели доступности и качества услуги.

15.1. Показателями доступности и качества услуги являются:

- наличие необходимой информации о предоставляемой услуге на информационных стендах в помещении ГБУ РО «Агентство жилищных программ», на официальном портале Правительства Ростовской области, официальном сайте министерства, портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и портале региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» в сети «Интернет», ее открытость для получателя;

- возможность получения информации о ходе предоставления услуги посредством почтовой связи, телефонной связи, по электронной почте;

- предоставление услуги в соответствии с требованиями законодательства и настоящего регламента.

15.2. Количество взаимодействий заявителя с сотрудниками ГБУ РО «Агентство жилищных программ» устанавливается в соответствии с административными процедурами. Продолжительность одного такого взаимодействия не может превышать одного часа.

## 16. Иные требования.

Предоставление услуги в электронной форме не предусмотрено.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственной услуги.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

#### 1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

1.1. Предоставление услуги в виде правового консультирования:

1) прием заявления о предоставлении услуги в виде правового консультирования;

2) рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде правового консультирования и подготовка ответа.

1.2. Предоставление услуги в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера:

1) прием заявления о предоставлении услуги в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;

2) рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, составление в соответствии с данным заявлением заявления, жалобы, ходатайства либо иного документа правового характера и подготовка ответа.

1.3. Предоставление услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях:

1) прием заявления о предоставлении услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях;

2) рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях;

3) заключение договора о представлении интересов.

Все административные процедуры выполняются под контролем директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» и заместителя директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в рамках компетенции.

Все документы, исходящие от ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в ходе выполнения административных процедур, подписываются директором ГБУ РО

«Агентство жилищных программ» и заместителем директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в рамках компетенции.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги приведена в приложении к настоящему регламенту.

## 2. Описание административных процедур.

### 2.1. Прием заявления о предоставлении услуги в виде правового консультирования.

1. Основание для начала административной процедуры - представление гражданином в ГБУ РО «Агентство жилищных программ» заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению.

Документы подшиваются гражданином в скоросшиватель.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - отдел по работе с гражданами ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

а) проверка наличия всех необходимых документов;

б) информирование гражданина о порядке и условиях предоставления услуги.

Максимальный срок выполнения с учетом ожидания в очереди - 1 час.

4. Результат административной процедуры - прием заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению, представленных гражданином.

5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - отметка в заявлении о предоставлении услуги о дате его принятия и фамилии, имени, отчестве сотрудника ГБУ РО «Агентство жилищных программ», принявшего заявление.

### 2.2. Рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде правового консультирования и подготовка ответа

1. Основание для начала административной процедуры - прием от гражданина заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - правовой отдел ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

- сотрудник правового отдела рассматривает заявление и документы, прилагаемые к заявлению;

- при необходимости получения документов, необходимых для подготовки ответа, сотрудник правового отдела готовит запросы документов (их копий 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;

- сотрудник правового отдела подготавливает ответ на заявление.

Максимальный срок выполнения - 15 рабочих дней.

В случае направления необходимых для оказания бесплатной юридической помощи запросов, директор ГБУ «Агентство жилищных программ» либо уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

4. Критерии принятия решений - соответствие (несоответствие) представленного гражданином заявления и документов требованиям, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ и настоящим регламентом.

5. Результат административной процедуры - правовое консультирование по существу заявления, либо отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – ответ в виде правового консультирования по существу заявления, либо письменный мотивированный отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

2.3. Прием заявления о предоставлении услуги в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера.

1. Основание для начала административной процедуры - представление гражданином в ГБУ РО «Агентство жилищных программ» заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению.

Документы подшиваются гражданином в скоросшиватель.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - отдел по работе с гражданами ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

а) проверка наличия всех необходимых документов;

б) информирование гражданина о порядке и условиях предоставления услуги.

Максимальный срок выполнения с учетом ожидания в очереди - 1 час.

4. Результат административной процедуры - прием заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению, представленных гражданином.

5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - отметка в заявлении о предоставлении услуги о дате его принятия и фамилии, имени, отчестве сотрудника ГБУ РО «Агентство жилищных программ», принявшего заявление.

2.4. Рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, составление в

соответствии с данным заявлением заявления, жалобы, ходатайства либо иного документа правового характера и подготовка ответа

1. Основание для начала административной процедуры - прием от гражданина заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - правовой отдел ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

- сотрудник правового отдела рассматривает заявление и документы, прилагаемые к заявлению;

- при необходимости получения документов, необходимых для подготовки ответа, сотрудник правового отдела готовит запросы документов (их копий 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;

- сотрудник правового отдела составляет соответствующий документ правового характера (заявление, жалобу, ходатайство или другой документ);

- сотрудник правового отдела подготавливает ответ на заявление.

Максимальный срок выполнения - 15 рабочих дней.

В случае направления необходимых для оказания бесплатной юридической помощи запросов, директор ГБУ «Агентство жилищных программ» либо уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

4. Критерии принятия решений - соответствие (несоответствие) представленного гражданином заявления и документов требованиям, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ и настоящим регламентом.

5. Результат административной процедуры - составление заявления, жалобы, ходатайства либо иного документа правового характера по существу заявления либо отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – ответ в виде составления соответствующего документа правового характера (заявления, жалобы, ходатайства или другого документа), либо письменный мотивированный отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

2.5. Прием заявления о предоставлении услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

1. Основание для начала административной процедуры - представление гражданином в ГБУ РО «Агентство жилищных программ» заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению.

Документы подшиваются гражданином в скоросшиватель.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - отдел по работе с гражданами ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

а) проверка наличия всех необходимых документов;

б) информирование гражданина о порядке и условиях предоставления услуги.

Максимальный срок выполнения с учетом ожидания в очереди - 1 час.

4. Результат административной процедуры - прием заявления о предоставлении услуги и документов, прилагаемых к заявлению, представленных гражданином.

5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - отметка в заявлении о предоставлении услуги о дате его принятия и фамилии, имени, отчестве сотрудника ГБУ РО «Агентство жилищных программ», принявшего заявление.

## 2.6. Рассмотрение заявления о предоставлении услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях

1. Основание для начала административной процедуры - прием от гражданина заявления о предоставлении услуги в виде представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях и документов, прилагаемых к заявлению.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - директор ГБУ РО «Агентство жилищных программ», правовой отдел ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

- сотрудник правового отдела рассматривает заявление и документы, прилагаемые к заявлению;

- при необходимости получения документов, необходимых для подготовки ответа, сотрудник правового отдела готовит запросы документов (их копий 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;

- сотрудник правового отдела готовит служебную записку на имя директора ГБУ «Агентство жилищных программ» о результате рассмотрения заявления о предоставлении услуги и возможности заключения договора о представлении интересов гражданина;

- директор ГБУ РО «Агентство жилищных программ» на основании служебной записки посредством проставления резолюции дает указание о предоставлении услуги и заключении договора о представлении интересов гражданина.

Максимальный срок выполнения - 15 рабочих дней.

В случае направления необходимых для оказания бесплатной юридической помощи запросов, директор ГБУ РО «Агентство жилищных программ» либо уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления об оказании бесплатной юридической помощи не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

4. Критерии принятия решений - соответствие (несоответствие) представленного гражданином заявления и документов требованиям, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ и настоящим регламентом.

5. Результат административной процедуры: принятие решения о предоставлении услуги и заключении договора о представлении интересов гражданина либо отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – резолюция директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» на служебной записке о предоставлении услуги и заключении договора о представлении интересов гражданина либо письменный мотивированный отказ в предоставлении бесплатной юридической помощи.

## 2.7. Заключение договора о представлении интересов гражданина

1. Основание для начала административной процедуры - резолюция директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» на служебной записке на имя директора ГБУ «Агентство жилищных программ» о заключении договора.

2. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, - директор ГБУ «Агентство жилищных программ», правовой отдел ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

3. Содержание административных действий, максимальный срок их выполнения:

- сотрудник правового отдела готовит проект договора о представлении интересов гражданина;

- сотрудник правового отдела сообщает заявителю о необходимости оформления нотариальной доверенности на представление интересов гражданина, приглашает заявителя для подписания договора о представлении интересов гражданина;

- директор ГБУ РО «Агентство жилищных программ» и заявитель подписывают договор о представлении интересов гражданина.



Максимальный срок выполнения - 5 рабочих дней.

4. Критерии принятия решений – соответствие (несоответствие) представленного гражданином заявления и документов требованиям, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ и настоящим регламентом.

5. Результат административной процедуры – заключение договора о представлении интересов гражданина.

6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – договор о представлении интересов гражданина.

### 3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Если заявление об оказании бесплатной юридической помощи поступило без приложения документов, указанных в абзаце четвертом пункта 6.1 настоящего раздела, и находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, ГБУ «Агентство жилищных программ» самостоятельно запрашиваются данные документы (их копии или содержащиеся в них сведения) в соответствующих органах.

В целях получения указанных документов или сведений, содержащихся в указанных документах, ГБУ РО «Агентство жилищных программ» на основании доверенности, выданной министерством, направляет в соответствующий орган запрос на бумажном носителе или с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Заявитель по собственной инициативе вправе сам представить указанные документы и информацию в ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

Сотрудники ГБУ РО «Агентство жилищных программ» вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления услуги, только при наличии поступившего обращения заявителя о предоставлении услуги.

Сотрудники ГБУ РО «Агентство жилищных программ», уполномоченные министерством, в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения заявителя о предоставлении услуги:

- оформляют запросы в установленном порядке;
- регистрируют запросы в установленном порядке;
- направляют запросы в органы, в распоряжении которых находятся необходимые документы и информация.

При направлении запроса с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия запрос формируется в электронном виде и подписывается электронной подписью уполномоченного должностного лица.

4. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области», следующих административных процедур.

4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме осуществляется:

путем размещения информации о порядке предоставления услуги на официальном портале Правительства Ростовской области, официальном сайте министерства, портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и портале региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» в сети «Интернет»;

путем предоставления информации о порядке предоставления услуги по электронной почте на основании электронных обращений граждан.

4.2. Подача заявителем заявления о предоставлении услуги и иных документов, необходимых для предоставления услуги, и прием таких запросов и документов в электронной форме не осуществляется.

4.3. Получение заявителем в электронной форме сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги осуществляется путем направления соответствующего запроса на электронную почту ГБУ РО «Агентство жилищных программ» и получения ответа на адрес электронной почты заявителя, указанный в запросе.

4.4. Взаимодействие ГБУ РО «Агентство жилищных программ» с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия, в электронной форме законодательством не предусмотрены.

4.5. Получение заявителем результата предоставления услуги в электронной форме не предусмотрено.

#### **IV. Формы контроля за исполнением регламента.**

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

1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет министерство.

1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения и исполнения положений настоящего

регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения и действия (бездействие) ГБУ РО «Агентство жилищных программ», принятые (осуществленные) в ходе предоставления услуги.

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

2.1. Плановые проверки проводятся министерством ежегодно по результатам предоставления услуги за соответствующий год.

Министерством могут проводиться внеплановые проверки по мере необходимости.

2.2. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

## 3. Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти Ростовской области за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги.

Ответственность лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

## 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется непосредственно путем направления в министерство и (или) ГБУ РО «Агентство жилищных программ» обращений о предоставлении информации, а также путем получения информации о предоставлении услуги в сети «Интернет».

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц.**

1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа исполнительной власти Ростовской области и (или) его должностных лиц при предоставлении услуги (далее – жалоба).

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

## 2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут быть действия (бездействие) и решения ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ», нарушающие права граждан и противоречащие нормам, установленным Областным законом Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области», постановлением Правительства Ростовской области от 30.01.2013 № 37, настоящим регламентом, в том числе:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных постановлением Областным законом Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС и настоящим регламентом;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено Областным законом Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС и настоящим регламентом;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не установлены Областным законом Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС и настоящим регламентом;
- требование с заявителя платы за предоставление услуги;
- отказ сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## 3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ», подается непосредственно в ГБУ РО «Агентство жилищных программ»:

- заместителю директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ»;
- директору ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» подается в министерство.

Директором ГБУ РО «Агентство жилищных программ», его заместителем и уполномоченными на то лицами осуществляется личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их ведению. В случае необходимости на прием приглашаются начальники соответствующих отделов (заведующие соответствующими отделами) ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан.

Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения личного приема возлагаются на начальника соответствующего отдела (заведующего соответствующим отделом) или делопроизводителя.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

#### 4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», в канцелярию министерства или в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области;

- почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или министерства;

- в ходе личного приема директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ», его заместителя или министра строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области, заместителя министра строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подача жалоб осуществляется бесплатно.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или фамилию, имя, отчество сотрудника ГБУ РО «Агентство жилищных программ», чьи решения и действия (бездействие) обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- сведения о месте жительства заявителя;

- номер контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемым решением и действием (бездействием);

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области»;
- электронной почты ГБУ РО «Агентство жилищных программ», министерства.

При этом гражданин вправе приложить к жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

В случае если жалоба подается в электронном виде через представителя заявителя документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае предоставления услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги МФЦ рассматривается ГБУ РО «Агентство жилищных программ», министерством в соответствии с настоящим разделом.

С информацией о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ» можно ознакомиться на стендах, расположенных в местах ожидания граждан в офисе ГБУ РО «Агентство жилищных программ» по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, 12, этаж 2, на официальном сайте министерства, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системе Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» или получить консультацию в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», в том числе при личном приеме, по телефону, электронной почте.

## 5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», а в случае обжалования отказа 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.

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников ГБУ РО «Агентство жилищных программ», в министерство – в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области, его должностных лиц и государственных гражданских

служащих, в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

В случае поступления жалобы в день, предшествующий праздничным или выходным дням, ее регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в МФЦ, подлежит передаче в ГБУ РО «Агентство жилищных программ» не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в ГБУ РО «Агентство жилищных программ».

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, подлежит передаче в министерство или ГБУ РО «Агентство жилищных программ» в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в министерстве или ГБУ РО «Агентство жилищных программ» соответственно.

Регистрация жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или министерства, осуществляется в течение 3 дней с момента поступления жалобы.

#### 6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, Ростовской области

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

#### 7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы директором ГБУ РО «Агентство жилищных программ», его заместителем в рамках компетенции или министром строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области, его заместителем в рамках компетенции принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы;
- об отказе в удовлетворении жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или министерства, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором ГБУ РО «Агентство жилищных программ», его заместителем в рамках компетенции.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие (бездействие) директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ» подписывается министром строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области, его заместителем в рамках компетенции.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора ГБУ РО «Агентство жилищных программ», его заместителя или министра, его заместителя.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

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

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

## 8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Ответ на жалобу, поступившую в ГБУ РО «Агентство жилищных программ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (в случае направления жалобы в форме электронного документа) не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

## 9. Порядок обжалования решения по жалобе

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы уполномоченными лицами ГБУ РО «Агентство жилищных программ», или решение ими не было принято, то заявитель вправе обратиться в министерство, или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.



#### 10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### 11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на порталах региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть сообщена заявителю сотрудниками ГБУ РО «Агентство жилищных программ», в том числе с использованием почтовой, телефонной связи, электронной почты.

### БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

