

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СУБСИДИЙ НА ОПЛАТУ ЖИЛОГО
ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Раздел I

Общие положения

1. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам, проживающим на территории Ненецкого автономного округа (далее соответственно - административный регламент, субсидия, государственная услуга).

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги (далее - заявители) являются:

1) граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации, проживающие на территории Ненецкого автономного округа, относящиеся к категории:

пользователя жилого помещения в государственном и муниципальном жилищном фонде;

нанимателя жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;

члена жилищного или жилищно-строительного кооператива;

собственника жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома);

члены семей лиц, указанных в [абзацах 2 - 5](#) настоящего подпункта, в случае если данные лица проходят военную службу по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо осуждены к лишению свободы, либо признаны безвестно отсутствующими, либо умерли или объявлены умершими, либо находятся на принудительном лечении по решению суда;

2) уполномоченные представители лиц, указанные в [подпункте 1](#) настоящего пункта.

3. Информация об органах исполнительной власти и организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги:

1) Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее - Департамент).

Местонахождение: ул. Смидовича, д. 25, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000.

Телефон для справок: (81853) 4-23-04.

Факс: (81853) 4-92-62.

График работы Департамента:

понедельник - пятница - с 8.30 до 17.30;

перерыв - с 12.30 до 13.30;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Официальный сайт Департамента: medsoc.adm-nao.ru.

Адрес электронной почты: uzo@adm-nao.ru;

2) государственное казенное учреждение Ненецкого автономного округа "Отделение социальной защиты населения" (далее - Учреждение).

Местонахождение: ул. Сапрыгина, д. 9б, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000.

Телефон для справок: (81853) 4-84-97.

График работы Учреждения:

понедельник - пятница - с 8.30 до 17.30,

перерыв - с 12.30 до 13.30;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Официальный сайт Учреждения: osznnao.ru.

Адрес электронной почты: soczash@atnet.ru;

3) Главное Управление по вопросам миграции МВД России.

Почтовый адрес: г. Москва, 109240, ул. Верхняя Радищевская, д. 4, стр. 1.

Справочный телефон: (495) 698-00-79.

Адрес официального сайта в сети "Интернет": гувм.мвд.рф.

Адрес электронной почты: sogpw@fms-rf.ru.

Места нахождения подразделений в регионах, их номера телефонов справочных служб, адреса сайтов в сети «Интернет» указываются на официальном сайте Главного Управления по вопросам миграции МВД России.

4) Федеральная миграционная служба России.

Местонахождение: ул. Верхняя Радищевская, д. 4, стр. 1, г. Москва, 109240.

Телефон для справок: (495) 915-34-10.

Официальный сайт: fms.gov.ru.

Адрес электронной почты: sogpw@fms-rf.ru;

5) территориальный отдел Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Архангельской области и Ненецкому автономному округу.

Местонахождение: ул. Ленина, д. 29б, оф. 30 - 31, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000.

Телефон для справок: 8 (81853) 4-55-25; 8 (81853) 4-22-44.

График работы:

понедельник, вторник, четверг - с 8:30 до 17:00.

Обеденный перерыв: с 12.30 до 13.30.

Официальный сайт: to29.rosreestr.ru.

Адрес электронной почты: 29upr@rosreestr.ru;

6) Федеральная служба исполнения наказаний (далее - ФСИН).

Местонахождение: ул. Житная, д. 14, г. Москва, ГСП-1, 119991.

Телефон для справок: (495) 982-18-81.

Официальный сайт: фсин.рф.

Адрес электронной почты: udmail@fsin.su;

7) Министерство обороны Российской Федерации (Минобороны России).

Местонахождение: ул. Знаменка, д. 19, г. Москва, 119160.

Телефон для справок: (495) 498-83-67.

Официальный сайт: structure.mil.ru.

Адрес электронной почты: pm@mil.ru;

8) Суд Ненецкого автономного округа (далее - Суд НАО).

Местонахождение: ул. Смидовича, д. 4, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000.

Телефон для справок: (495) 982-18-81.

График работы:

понедельник - пятница - с 8.30 до 17.00.

Обеденный перерыв: с 12.30 до 13.30.

Официальный сайт: sud.nao.sudrf.ru.

Адрес электронной почты: sudnao@mail.ru;

9) казенное учреждение Ненецкого автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ).

Местонахождение: ул. Ленина, д. 27в, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000.

Официальный сайт: mfc.adm-nao.ru.

Адрес электронной почты: mail@mfc.adm-nao.ru.

Телефон для справок: (81853) 2-19-10.

Адреса офисов МФЦ размещены на официальном сайте МФЦ.

4. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется:

- 1) по письменным обращениям в Учреждение;
- 2) по телефону;
- 3) при личном обращении в Учреждение или МФЦ;
- 4) по электронной почте;
- 5) в средствах массовой информации;
- 6) путем размещения информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Департамента (medsoc.adm-nao.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (rgu.adm-nao.ru) (далее - Региональный портал государственных и муниципальных услуг), на официальном сайте Учреждения (osznnao.ru), а также на информационном стенде Учреждения.

5. В местах предоставления государственной услуги, в том числе на информационных стендах Учреждения, размещаются следующие информационные материалы:

- 1) информация о порядке предоставления государственной услуги, в том числе информация о месте приема заявителей и установленного графика приема заявителей;
- 2) информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты и графике работы Учреждения, месте размещения и часах приема работником Учреждения;
- 3) текст настоящего административного регламента с приложениями;
- 4) перечень документов, которые заявитель должен представить для получения государственной услуги;
- 5) образцы заполнения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или требования к ним;
- 6) краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- 7) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- 8) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 9) порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

10) ответы на часто задаваемые вопросы;

11) иная информация, обязательное предоставление которой заявителям предусмотрено федеральным законодательством.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

6. Информирование о предоставлении государственной услуги при обращении заявителя в Учреждение осуществляется работником Учреждения, ответственным за информирование о порядке предоставления государственной услуги.

7. Основными требованиями к предоставлению информации являются:

1) полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги и о ходе ее предоставления;

2) своевременность;

3) четкость в изложении материала;

4) наглядность форм подачи материала;

5) удобство и доступность.

8. При информировании о порядке предоставления государственной услуги осуществляется предоставление следующей информации:

1) контактные данные Учреждения:

почтовый адрес: 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Сапрыгина, д. 9б;

адрес официального сайта Учреждения: osznnao.ru;

номер телефона для справок: 8 (81853) 4-84-97;

адрес электронной почты: soczash@atnet.ru;

2) график работы Учреждения с заявителями:

вторник, четверг - с 13.30 до 17.30;

суббота и воскресенье - выходные дни;

3) сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) Учреждения, а также его должностных лиц.

9. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы работники Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен

начинаться с информации о наименовании Учреждения и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

10. Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждение.

Обращение регистрируется в день поступления в Учреждение.

Специалисты Учреждения обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором Учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Раздел II

Стандарт предоставления государственной услуги

11. Наименование государственной услуги - предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

12. Государственную услугу предоставляет государственное казенное учреждение Ненецкого автономного округа "Отделение социальной защиты населения".

13. В предоставлении государственной услуги участвуют следующие органы исполнительной власти, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги:

Главное Управление по вопросам миграции МВД России (далее - ГУВМ МВД);

Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (далее - Росреестр);

органы местного самоуправления, органы государственной власти, уполномоченные на предоставление гражданам жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов по договорам социального найма.

14. Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в органы исполнительной власти, указанные в [пункте 13](#) настоящего административного регламента.

15. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

16. Срок предоставления государственной услуги:

принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг - не превышает 10 рабочих дней со дня поступления в Учреждение надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009);

Федеральный [закон](#) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2016, N 1, ст. 19);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный [закон](#) от 29.12.2004 N 188-ФЗ "Жилищный кодекс Российской Федерации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный [закон](#) от 05.04.2003 N 44-ФЗ "О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи" ("Российская газета", N 67, 09.04.2003);

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" ("Российская газета", N 168, 26.08.2003);

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 N 761 "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" ("Российская газета", N 288, 22.12.2005);

[Устав](#) Ненецкого автономного округа ("Няръяна вындер", N 145 - 146, 26.09.1995);

[постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 05.02.2014 N 26-п "Об утверждении порядка перечисления (выплаты, вручения) субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" ("Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа", N 4, 04.03.2014);

[постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2013 N 334-п "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг в Ненецком автономном округе" ("Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа", N 36, 20.09.2013);

[постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 23.10.2014 N 408-п "Об оптимизации перечня документов, предоставляемых заявителями при оказании государственных услуг Ненецкого автономного округа" (Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа, N 40 (часть 1), 31 октября 2014 г.).

18. Для предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг представляются следующие документы (сведения):

- 1) [заявление](#) о предоставлении субсидии (далее - заявление) по форме согласно Приложению 1 к настоящему административному регламенту;
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя, и его копия;
- 3) документы, подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства, - в случае если заявитель является нанимателем жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде, членом жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива.

Заявитель, проходящий военную службу по контракту, зарегистрированный по месту жительства по адресу воинской части, но проживающий ввиду отсутствия служебных жилых помещений в жилых помещениях на условиях заключенного договора найма (поднайма), прилагает к заявлению о предоставлении субсидии копию договора найма (поднайма) в частном жилищном фонде и справку из воинской части об отсутствии возможности предоставления служебного жилого помещения;

4) документы или их копии, содержащие сведения о платежах за жилое помещение и коммунальные услуги, начисленных за последний перед подачей заявления о предоставлении субсидии месяц, и о наличии (об отсутствии) задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг. Если заявитель указал в заявлении о предоставлении субсидии в качестве членов своей семьи не всех граждан, зарегистрированных совместно с ним по месту его постоянного жительства, он обязан представить документы, подтверждающие размер вносимой ими платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;

5) документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи, учитываемые при решении вопроса о предоставлении субсидии. Для подтверждения доходов индивидуального предпринимателя представляются документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации о налогах и сборах для избранной им системы налогообложения;

6) копии судебных актов о признании лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, членами его семьи - в случае наличия разногласий между заявителем и проживающими совместно с заявителем по месту постоянного жительства лицами по вопросу принадлежности к одной семье. В этом случае Учреждение учитывает в качестве членов семьи заявителя лиц, признанных таковыми в судебном порядке;

7) копии документов, удостоверяющих принадлежность заявителя - иностранного гражданина и членов его семьи к гражданству государства, с которым Российской Федерацией заключен международный договор, в соответствии с которым предусмотрено предоставление субсидий (с предъявлением оригинала, если копия нотариально не заверена);

8) документы, подтверждающие полномочия уполномоченного представителя, - в случае обращения с заявлением данного лица в качестве заявителя;

9) документы, подтверждающие причину выбытия членов семьи, а также факт постоянного проживания в соответствующем жилом помещении совместно с указанными гражданами до их выбытия.

19. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы (сведения), которые находятся в распоряжении:

1) ГУВМ МВД - документы, содержащие сведения:

о регистрации заявителя по месту жительства гражданина Российской Федерации;

о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;

о принадлежности заявителя и членов его семьи к гражданству Российской Федерации;

о принадлежности заявителя - иностранного гражданина и членов его семьи к гражданству государства, с которым Российской Федерацией заключен международный договор, в соответствии с которым предусмотрено предоставление субсидий;

2) Росреестра - документы, содержащие сведения:

выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах;

3) органы местного самоуправления, органы государственной власти, уполномоченные на предоставление гражданам жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов по договорам социального найма, - документы, содержащие сведения:

подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства, - в случае если заявитель является пользователем жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов;

4) Минобороны России - документы, содержащие сведения:

справка о прохождении службы по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других воинских формированиях и органах, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) ФСИН - документы, содержащие сведения:

сведения о нахождении граждан в местах лишения свободы.

20. Заявитель вправе представить указанные в [пункте 19](#) настоящего административного регламента документы по собственной инициативе.

21. Рассмотрение Учреждением заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг приостанавливается не более чем на один месяц, в случае если по истечении 10 дней со дня получения заявления или документов в виде электронного документа (пакета документов) заявитель не представил всех или части документов, указанных в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, в Учреждение. Учреждение уведомляет заявителя о приостановлении рассмотрения заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения с указанием оснований

приостановления.

22. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Учреждением государственной услуги, не предусмотрено.

23. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

24. Основаниями для отказа в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг являются:

1) несоответствие заявителя требованиям, установленным [пунктом 2](#) настоящего административного регламента;

2) наличие в представленных заявителем сведениях неполной и (или) недостоверной информации.

25. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

26. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

27. Максимальный срок ожидания в очереди:

при подаче заявления о предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут;

при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

28. Заявление о предоставлении государственной услуги, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Учреждение.

Регистрация заявления и прилагаемых документов осуществляется в установленном порядке делопроизводства.

29. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информационном порядке предоставления таких услуг:

1) здание, в котором располагается Учреждение, должно находиться в пределах 10-минутной пешей доступности взрослого человека от остановки общественного транспорта;

2) на территории, прилегающей к зданию Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в определенный период. Также предусматриваются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;

3) пользование парковочными местами осуществляется бесплатно;

4) в Учреждение должен быть обеспечен свободный доступ заявителей;

5) на входе в здание располагается информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию об Учреждении:

наименование;

место нахождения;

график работы;

6) вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями;

7) места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

8) места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

9) рабочие места сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме;

10) визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг;

11) в местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

12) в местах ожидания и непосредственного предоставления государственной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения;

13) заявителям должна быть предоставлена возможность копирования документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

14) при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа (выхода) из кабинета;

15) в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

30. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

1) удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги, в том числе временем предоставления государственной услуги, временем ожидания в очереди при получении государственной услуги;

2) полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

3) наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

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

5) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность определены настоящим административным регламентом;

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

7) предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

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

9) возможность предоставления государственной услуги в МФЦ.

31. В процессе предоставления государственной услуги заявитель взаимодействует со специалистами Учреждения:

1) при подаче заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и других документов (сведений), указанных в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, а также при направлении указанных документов и сведений через Региональный портал государственных и муниципальных услуг;

2) при получении уведомления об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

32. Государственная услуга может быть предоставлена в МФЦ.

Раздел 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

33. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

1) прием, регистрация заявления и документов;

2) рассмотрение заявления и принятие решения по результатам его рассмотрения.

Структура и взаимосвязь административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, приведены на [блок-схеме](#) (Приложение 2 к настоящему административному регламенту).

34. Административная процедура "Прием и регистрация заявления и документов" осуществляется с момента поступления в Учреждение заявления и документов, указанных в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, в соответствии с [блок-схемой](#) исполнения административной процедуры согласно Приложению 3 к настоящему административному регламенту.

35. Для получения государственной услуги заявитель представляет в Учреждение непосредственно, направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, в том числе с использованием Регионального портала, заявление и необходимые документы (сведения), указанные в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, с учетом положений [пункта 20](#) настоящего административного регламента.

36. Копии документов, указанных в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, должны быть заверены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или представлены с предъявлением подлинников. Копии документов, представленные с предъявлением подлинника, заверяются сотрудником Учреждения, осуществляющим прием документов.

При необходимости сотрудник Учреждения снимает копии с оригиналов документов.

37. При обращении заявителя в Учреждение сотрудник Учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявлений (далее - делопроизводитель), устанавливает:

1) предмет обращения;

2) личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность (при подаче заявления лично);

3) при необходимости оказывает заявителю помощь в написании заявления.

38. Делопроизводитель регистрирует заявление и приложенные к нему документы в день их поступления и передает его на рассмотрение директору Учреждения.

39. Директор Учреждения в течение одного рабочего дня с момента регистрации заявления в Учреждении определяет исполнителя из числа сотрудников Учреждения, ответственного за рассмотрение документов, представленных заявителем (далее - ответственный исполнитель).

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ответственного исполнителя по рассмотрению документов, представленных заявителем, его должность и номер телефона должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению, а также посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг.

40. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и приложенных к нему документов и определение ответственного исполнителя.

41. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является оформление регистрационной карточки в установленном порядке с указанием на заявлении даты его поступления и регистрационного номера.

42. Административная процедура "Рассмотрение поступившего заявления и принятие решения по результатам его рассмотрения" осуществляется с момента определения ответственного исполнителя в соответствии с [блок-схемой](#) исполнения административной процедуры согласно Приложению 4 к настоящему административному регламенту.

43. Ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня получения для исполнения надлежащим образом оформленного заявления и в полном объеме прилагаемых к нему документов (сведений), указанных в [пункте 18](#) настоящего административного регламента:

1) направляет межведомственные запросы для осуществления проверки полноты и достоверности представленных в них сведений, с целью оценки:

согласованности информации между отдельными документами, указанными в [пункте 18](#) настоящего административного регламента;

соответствия сведениям о заявителе, полученным Учреждением путем межведомственного информационного взаимодействия от:

ГУВМ МВД, - документы, содержащие сведения:

о регистрации заявителя по месту жительства гражданина;

о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;

о принадлежности заявителя и членов его семьи к гражданству Российской Федерации;

Росреестра, - документы, содержащие сведения:

выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах;

2) наличия оснований для предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

44. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, указанных в [пункте 19](#) настоящего административного регламента, для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган, предоставляющий документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

45. В течение 2 рабочих дней с момента поступления ответов на межведомственные запросы в отношении заявителя проводится проверка полноты и достоверности представленных сведений.

46. По результатам проверки полноты и достоверности представленных сведений в течение 2 рабочих дней принимается решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

47. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, предусмотренных [пунктом 24](#) настоящего административного регламента, ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения об отказе в предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг осуществляет подготовку:

1) проекта приказа об отказе в предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

2) уведомления заявителю об отказе в предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

48. В течение 3 рабочих дней со дня подписания приказа Учреждения об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг ответственный исполнитель вручает заявителю уведомление об отказе в предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг или направляет его заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

49. Уведомление об отказе может быть также направлено заявителю через Региональный портал государственных и муниципальных услуг.

50. Уведомление об отказе подписывается руководителем (заместителем руководителя) Учреждения.

51. В случае принятия решения о предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг ответственный исполнитель в течение 4 рабочих дней со дня принятия решения осуществляет подготовку:

1) проекта приказа о предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и

коммунальных услуг;

2) уведомления о предоставлении заявителю субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Перечисление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг осуществляется:

на счет, открытый на имя получателя данной субсидии;

через организации связи или из кассы Учреждения в случае отсутствия в населенных пунктах филиалов банков, а также в случае, если по состоянию здоровья, в силу возраста, из-за отсутствия пешеходной или транспортной доступности получателя субсидий не имеют возможности открывать банковские счета или вклады до востребования и пользоваться ими.

52. В течение 2 рабочих дней с момента подписания документов, указанных в [пункте 44](#) или [пункте 51](#) настоящего административного регламента, ответственный исполнитель осуществляет направление результата оказания услуги заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (в случае обращения заявителя данным способом).

53. Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для предоставления субсидии.

54. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

55. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является принятие приказа о предоставлении либо об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

56. Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие основания для отказа в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, предусмотренных [пунктом 23](#) настоящего административного регламента.

57. В случае выявления заявителем в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, опечаток и ошибок заявитель представляет в Учреждение заявление об исправлении таких опечаток и ошибок.

Ответственный исполнитель в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, ответственный исполнитель осуществляет их замену в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

58. В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов через МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, выполняет следующие действия:

1) определяет предмет обращения;

- 2) проводит проверку полномочий лица, подающего документы;
- 3) проводит проверку комплектности документов в соответствии с перечнем, указанным в [пункте 18](#) настоящего административного регламента, и оформляет [заявление](#) по форме согласно Приложению 1 к настоящему административному регламенту;
- 4) формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду государственной услуги;
- 5) заверяет электронное дело электронной подписью (далее - ЭП);
- 6) заверяет собственной подписью и печатью МФЦ представленные заявителем копии документов (в случае если заявителем не представлены нотариально заверенные копии документов).

Прием документов завершается составлением описи, в которой специалист МФЦ, ответственный за прием заявления и документов, указывает дату составления описи, соответствующую дате регистрации заявления, наименование принятых документов, количество листов каждого принятого документа и подтверждает указанные данные своей подписью с расшифровкой фамилии. Опись подписывается специалистом МФЦ, ответственным за прием заявления, и заявителем, после чего специалист МФЦ вручает второй экземпляр описи заявителю.

59. В целях формирования и направления полного пакета документов МФЦ осуществляет:

1) подготовку и направление межведомственных запросов путем межведомственного информационного взаимодействия для получения документов (сведений) от:

ГУВМ МВД - документы, содержащие сведения:

о регистрации по месту жительства;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;

Росреестра - документы, содержащие сведения:

выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах;

органы местного самоуправления, органы государственной власти, уполномоченные на предоставление гражданам жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов по договорам социального найма, - документы, содержащие сведения:

подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства, - в случае если заявитель является пользователем жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов;

2) направление пакета документов с описью в Учреждение в электронном виде (в составе пакета электронных дел), подписанной электронной подписью МФЦ:

в день обращения заявителя в МФЦ (в случае отсутствия необходимости осуществления межведомственного взаимодействия);

в день получения ответов на межведомственные запросы (в случае осуществления

межведомственного взаимодействия);

3) обеспечивает доставку в Учреждение посредством курьерской связи пакета документов на бумажных носителях по описи, с указанием даты отправки, количества листов, фамилии, должности и подписанной уполномоченным специалистом МФЦ, на следующий рабочий день, следующий за днем:

обращения заявителя в МФЦ (в случае отсутствия необходимости осуществления межведомственного взаимодействия);

4) получение ответов на межведомственные запросы (в случае осуществления межведомственного взаимодействия). При обращении заявителя в Учреждение через МФЦ и при указании заявителем места получения результата предоставления государственной услуги - в МФЦ специалист Департамента, ответственный за подготовку ответа по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги направляет в электронном виде информацию о принятом Департаментом решении в МФЦ в целях:

информирования заявителя;

организации доставки в срок не более 5 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги документов из Учреждения в соответствующий МФЦ.

60. Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от Учреждения по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, не позднее 2 дней с момента получения информации о принятом Учреждением решении по заявлению сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка).

61. Для получения государственной услуги через Региональный портал государственных и муниципальных услуг заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

62. Для подачи заявления через Региональный портал государственных и муниципальных услуг заявитель должен выполнить следующие действия:

1) пройти идентификацию и аутентификацию ЕСИА;

2) в личном кабинете на Региональном портале государственных и муниципальных услуг заполнить в электронном виде заявление на оказание государственной услуги;

3) приложить к заявлению электронные копии документов, необходимые для предоставления государственной услуги в соответствии с учетом [пункта 20](#) настоящего административного регламента;

4) в случае если заявитель выбрал способ оказания услуги без личной явки на прием в Учреждение, - заверить заявление и прилагаемые к нему электронные копии документов (далее - пакет электронных документов) полученной ранее усиленной квалифицированной электронной подписью;

5) в случае если заявитель выбрал способ оказания услуги с личной явкой на прием в Учреждение, - заверения пакета электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью не требуется.

63. В результате направления пакета электронных документов посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг производится автоматическая регистрация поступившего пакета электронных документов и присвоение пакету уникального номера дела. Номер дела доступен заявителю в личном кабинете на Региональном портале государственных и муниципальных услуг.

64. Специалист Учреждения, ответственный за работу с Региональным порталом государственных и муниципальных услуг (далее - уполномоченное лицо Учреждения):

- 1) ежедневно проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) при необходимости уточнения данных взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;
- 3) сообщает руководителю Учреждения о поступлении в электронной форме заявлений о предоставлении государственной услуги;
- 4) в случае если заявитель выбрал способ оказания услуги с личной явкой на прием в Учреждение, уполномоченное лицо Учреждения - заверения пакета электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью не требуется;
- 5) формирует пакет документов, поступивших через Региональный портал государственных и муниципальных услуг, и передает специалисту Учреждения, наделенному в соответствии с должностным регламентом функциями по приему заявлений и проверке документов, представленных для рассмотрения;
- 6) формирует через ИС "ПГМУ НАО" приглашение заявителю на прием (в случае если заявитель выбрал способ оказания услуги с личной явкой на прием в Учреждение), которое должно содержать следующую информацию: адрес, куда необходимо обратиться заявителю, дату и время приема, номер очереди, идентификационный номер приглашения и перечень документов, которые необходимо представить на приеме. В ИС "ПГМУ НАО" дело переводит в статус "Заявитель приглашен на прием".

В случае неявки заявителя на прием в назначенное время заявление и документы хранятся в ИС "ПГМУ НАО" в течение 30 календарных дней, затем уполномоченное лицо переводит документы в архив ИС "ПГМУ НАО".

В случае если заявитель явился на прием в указанное время, он обслуживается строго в это время. В случае если заявитель явился позже, он обслуживается в порядке живой очереди. В любом из случаев уполномоченное лицо отмечает факт явки заявителя в ИС "ПГМУ НАО", дело переводит в статус "Прием заявителя окончен";

7) после рассмотрения документов и утверждения решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении) заполняет предусмотренные в ИС "ПГМУ НАО" формы о принятом решении и переводит дело в архив ИС "ПГМУ НАО";

8) уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи.

При обращении заявителя в Учреждение за получением результата государственной услуги ответственный исполнитель передает заявителю документы о результатах государственной услуги (уведомление).

65. Днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата

регистрации документов на Региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Раздел IV

Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

66. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется директором Учреждения, заместителем директора Учреждения в следующих формах:

- 1) текущее наблюдение за выполнением сотрудниками Учреждения административных действий при предоставлении государственной услуги;
- 2) рассмотрение жалоб на действия (бездействие) Учреждения, его сотрудников, выполняющих административные действия при предоставлении государственной услуги.

67. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Учреждения, осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги.

68. В ходе предоставления государственной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества ее предоставления.

Периодичность проведения плановых проверок устанавливает директор Учреждения.

Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение заявителя в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

Проверка проводится в форме служебного расследования на основании приказа директора Учреждения.

Результаты служебного расследования оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки нарушения (если таковые обнаружены) и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

69. Должностные лица, сотрудники Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления административных процедур при предоставлении государственной услуги, установленных административным регламентом.

70. Персональная ответственность должностных лиц, сотрудников Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах.

71. Граждане, их объединения, организации вправе осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги на любой ее стадии путем получения информации в Учреждения.

Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) Учреждения,
а также должностных лиц, сотрудников Учреждения

72. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

73. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решение, действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц и специалистов Учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом);

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа, в том числе настоящим административным регламентом);

7) отказ должностных лиц Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

74. Заявители могут обратиться в досудебном (внесудебном) порядке с жалобой к:

1) руководителю Учреждения на решения и действия (бездействие) специалистов Учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги;

2) руководителю Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа на решения и действия (бездействие) руководителя;

3) губернатору Ненецкого автономного округа на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

75. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы в соответствии с [частью 5 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

76. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

В письменной форме на бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, а также принята лично от заявителя в Учреждении, в том числе в ходе личного приема.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Департамента, указанного в [пункте 3](#) настоящего административного регламента;

официального сайта Администрации Ненецкого автономного округа (www.adm-nao.ru);

Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (do.gosuslugi.ru);

Регионального портала государственных и муниципальных услуг.

77. При подаче жалобы лично заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

78. При подаче жалобы через представителя должен быть представлен документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) исключен. - [Приказ](#) Департамента ЗТ и СЗН НАО от 24.10.2016 N 111;
- 3) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

79. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 77](#) настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

80. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, фамилию и инициалы специалиста (должностного лица) Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной

почты заявителя, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста (должностного лица) Учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии) Учреждения, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

81. Прием жалоб в Учреждения осуществляется во время приема заявителей.

Прием жалоб в электронной форме, поступивших:

на официальный сайт Администрации Ненецкого автономного округа, Департамента, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан;

через Региональный портал либо Портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляет специалист, ответственный за работу с Региональным порталом.

82. Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

83. На каждую жалобу заводится учетное дело, которому присваивается номер, соответствующий регистрационному номеру жалобы. Учетное дело содержит все документы, связанные с рассмотрением жалобы.

84. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее поступления, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены рассматривающим ее должностным лицом.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

85. В случае перенаправления жалобы или получения ее через МФЦ срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в Учреждении, нарушение порядка предоставления которых обжалуется.

86. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

87. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного [частями 3, 5 статьи 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, [статьей 7.1.9](#) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Ненецкого автономного округа.

88. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.1.9](#) закона Ненецкого

автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ "Об административных правонарушениях", должностное лицо, рассматривающее жалобу, в течение трех рабочих дней направляет копию жалобы с приложением материалов, подтверждающих наличие признаков состава административного правонарушения, в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа.

89. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

90. Не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы должностное лицо, рассматривавшее жалобу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений в форме отмены ранее принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации, выдачи заявителю результата предоставления государственной услуги, а также в иных формах, установленных законодательством Российской Федерации.

91. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [пунктами 81 - 82](#) административного регламента.

В этом случае должностное лицо, рассматривающее жалобу, не позднее срока окончания ее рассмотрения прекращает ее рассмотрение и извещает об этом в письменной или электронной форме заявителя.

92. В случаях, указанных в [пунктах 87 - 88](#) настоящего административного регламента, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

93. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;
- 2) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) специалистов (должностных лиц) Департамента;
- 3) наименование государственной услуги;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги (в случае, если жалоба признана обоснованной);
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;
- 8) должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

94. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, принявшим решение по жалобе, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме

электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

95. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

96. Не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой в решениях, действиях (бездействии) специалистов (должностных лиц) Департамента при предоставлении государственной услуги нарушения законодательства Российской Федерации не установлены.

97. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалистов (должностных лиц) Департамента, чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, а также членов его семьи должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить жалобу без ответа и уведомить в письменной или электронной форме заявителя о недопустимости злоупотребления правом не позднее срока окончания рассмотрения жалобы, установленного в соответствии с [пунктом 84](#) настоящего административного регламента.

98. Департамент обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема жалоб, которые располагаются по месту приема запроса либо выдачи результата предоставления государственной услуги;
- 2) информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Департамента, на Региональном портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.