

МИНИСТЕРСТВО  
строительства, архитектуры и территориального развития  
Ростовской области

ПРИКАЗ

«01» апреля 2013 г.

№ 39

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в приложение к приказу от 31.10.2012 № 119 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам бюджетных субсидий для погашения задолженности по жилищным кредитам в случае рождения (усыновления) ребенка в период субсидирования процентных ставок по жилищным кредитам»

В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приложение к приказу от 31.10.2012 № 119 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам бюджетных субсидий для погашения задолженности по жилищным кредитам в случае рождения (усыновления) ребенка в период субсидирования процентных ставок по жилищным кредитам» изменения согласно приложению.

2. Государственному бюджетному учреждению Ростовской области «Агентство жилищных программ» (Гаврикова М.В.) обеспечить исполнение изменений в административный регламент, вносимых настоящим приказом.

3. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра строительства, архитектуры и территориального развития Н.В. Безуглова.

Министр строительства,  
архитектуры и территориального  
развития Ростовской области



В.Н. Кузнецов

Приложение  
к приказу министерства  
строительства, архитектуры  
и территориального развития  
Ростовской области  
от «01» апреля 2013 г. № 39

Изменения, вносимые в приложение к приказу от 31.10.2012 № 119 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам бюджетных субсидий для погашения задолженности по жилищным кредитам в случае рождения (усыновления) ребенка в период субсидирования процентных ставок по жилищным кредитам»

1. В разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц»:

1.1. Пункты 3 - 5 изложить в следующей редакции:

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

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

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.

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.

Министерством и ГБУ РО «Агентство жилищных программ» ежеквартально формируется и представляется в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области отчетность о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

#### 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 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.

В случае, если жалоба подана заявителем по вопросу, не входящему в компетенцию ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или министерства в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации ГБУ РО «Агентство жилищных программ» или министерство направляют жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.».

1.2. Пункт 7 изложить в следующей редакции:

#### «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 государственной 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.»

1.3. Пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.»

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.»

*Анна Армишанова И.Р.*