



АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.11.2018 № 442

О внесении изменений
в постановление Администрации
Смоленской области от 24.10.2013
№ 819

Администрация Смоленской области **п о с т а н о в л я е т**:

Внести в постановление Администрации Смоленской области от 24.10.2013 № 819 «Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом Смоленской области по социальному развитию государственной услуги «Обеспечение жильем граждан, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 3 статьи 23² Федерального закона «О ветеранах» и части первой статьи 28² Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции постановления Администрации Смоленской области от 19.04.2016 № 228), следующие изменения:

1) в пункте 2 слова «Ю.Э. Новикова» заменить словами «Т.Н. Конашенкова»;
2) в Административном регламенте предоставления Департаментом Смоленской области по социальному развитию государственной услуги «Обеспечение жильем граждан, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 3 статьи 23² Федерального закона «О ветеранах» и части первой статьи 28² Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», утвержденном указанным постановлением:

- подраздел 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заинтересованные лица обращаются в Департамент Смоленской области по социальному развитию или многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее также – МФЦ) по месту жительства (месту пребывания) заинтересованного лица:

- лично;
- по телефонам;
- в письменном виде.

Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресе официального сайта и адресе электронной почты Департамента приведены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов и адресах электронной почты МФЦ, включая территориально обособленные структурные подразделения МФЦ, размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://мфц67.пф/о-nas/time_work/grafik-raboty-mfc и <http://мфц67.пф/о-nas/reestr-territorialno-obosoblennyh-strukturnyh-podrazdelenij-ofisov-sogbu-mfc>.

1.3.2. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

1.3.3. Информирование заинтересованных лиц осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится:

- в устной форме;
- в письменной форме.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заинтересованных лиц:

- лично;
- по телефону.

Индивидуальное устное информирование осуществляют специалисты Департамента и МФЦ.

Специалист Департамента, МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.5. Специалист Департамента, МФЦ, осуществляющий информирование по телефону или на личном приеме, должен корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа или учреждения, в который позвонил гражданин. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности специалиста Департамента, МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица специалистом Департамента, МФЦ осуществляется в течение 10 минут.

1.3.6. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться в Департамент, МФЦ в письменном виде либо назначить другое удобное для него время.

Специалист Департамента, МФЦ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на решение заинтересованного лица.

1.3.7. Индивидуальное информирование при поступлении письменного обращения заинтересованного лица в Департамент, МФЦ осуществляется путем направления ему ответа почтовым отправлением или по электронной почте.

После поступления письменного обращения в отдел по работе с отдельными категориями граждан и жилищному обеспечению Департамента начальник указанного отдела в соответствии со своей компетенцией определяет исполнителя для подготовки ответа. После поступления письменного обращения в МФЦ начальник (руководитель) МФЦ в соответствии со своей компетенцией определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение заинтересованного лица готовится в письменном виде в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение может направляться в письменном виде, по электронной почте либо через официальный сайт Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в зависимости от способа обращения заинтересованного лица.

При информировании в письменном виде ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Публичное устное информирование о предоставлении государственной услуги может осуществляться специалистом Департамента посредством средств массовой информации - радио, телевидения. Выступления специалистов Департамента по радио и телевидению согласовываются с руководителем Департамента.

1.3.9. Информация о государственной услуге размещается:

- на стендах в МФЦ;
- на сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес сайта Департамента: www.socrazvitie67.ru);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также - Единый портал) (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>), а также в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также - Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>);

- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта должен быть не менее 16-го), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

1.3.10. Размещаемая информация содержит:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления государственной услуги;
- порядок обращения за получением государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления государственной услуги;
- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схему предоставления государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых специалистами Департамента и МФЦ в ходе предоставления государственной услуги;

- информацию о Департаменте и МФЦ с указанием их места нахождения, контактных телефонов, адресов электронной почты, адресов сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.11. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель (представитель заявителя) обращается в Департамент либо МФЦ.

1.3.12. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- при личном обращении;
- по телефону.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.13. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов Департамента, МФЦ с заявителями (представителями заявителя) при предоставлении государственной услуги:

- консультации в письменной форме предоставляются специалистами Департамента, МФЦ на основании письменного запроса заявителя (представителя заявителя), в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону специалист Департамента либо МФЦ представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации специалист Департамента либо МФЦ должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю (представителю заявителя);

- специалист Департамента либо МФЦ при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей (представителей заявителей) обязан в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.»;

- в разделе 2:

- в подразделе 2.2:

- пункт 2.2.1 дополнить предложением следующего содержания: «В предоставлении государственной услуги принимает участие МФЦ.»;

- пункт 2.2.2 изложить в следующей редакции:

«2.2.2. При предоставлении государственной услуги Департамент, МФЦ в целях получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, взаимодействуют с:

- территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, - в целях получения документа, подтверждающего место жительства гражданина на территории Смоленской области;

- органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области - в целях получения выписки из решения органа местного самоуправления о постановке на учет гражданина в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий.»;

- пункт 2.2.4 признать утратившим силу;

- подраздел 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 12.01.95 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- областным законом от 29.12.2009 № 154-з «О предоставлении меры социальной поддержки по обеспечению жильем отдельных категорий граждан на территории Смоленской области»;

- постановлением Администрации Смоленской области от 09.03.2010 № 98 «Об утверждении Порядка предоставления в Смоленской области жилых помещений в собственность и единовременной денежной выплаты на строительство или приобретение жилого помещения гражданам, указанным в подпунктах 2 и 3 пункта 3 статьи 23² Федерального закона «О ветеранах» и части первой статьи 28² Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- постановлением Администрации Смоленской области от 15.03.2010 № 110 «Об утверждении Порядка формирования и ведения сводных списков отдельных категорий граждан, которым предоставляется мера социальной поддержки по обеспечению жильем».»;

- в подразделе 2.6:

- в пункте 2.6.1:

- подпункт 2 признать утратившим силу;

- в подпункте 3 слова «и место его жительства» исключить;

- в пункте 2.6.4 слова «сектора Учреждения» заменить словом «Департамента», слова «(при наличии МФЦ по месту жительства заявителя)» исключить;

- пункт 2.6.5 изложить в следующей редакции:

«2.6.5. Документы, указанные в подпунктах 3, 4 пункта 2.6.1 настоящего подраздела, представляются заявителем в подлинниках с одновременным представлением их копий. Копии документов после проверки их соответствия подлинникам заверяются специалистом Департамента либо специалистом МФЦ, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.»;

- подраздел 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с федеральными и областными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, и информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их представления

2.7.1. В перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель (представитель заявителя) вправе представить по собственной инициативе, входят:

1) документ, подтверждающий место жительства гражданина на территории Смоленской области;

2) выписка из решения органа местного самоуправления о постановке на учет гражданина в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий.

2.7.2. В случае непредставления заявителем (представителем заявителя) документов, указанных в пункте 2.7.1 настоящего подраздела, Департамент или МФЦ получает документы (сведения, содержащиеся в них) на основании межведомственных запросов, в том числе в электронной форме, с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия.

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

2.7.4. Запрещено требовать представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными актами.»;

- подраздел 2.10 изложить в следующей редакции:

«2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.»;

- в подразделе 2.14:
- в подпункте 1 слова «, сектора Учреждения» исключить;
- в подпункте 3 слова «3 и выше» заменить словами «2 и выше»;
- в подпункте 5 слова «сектора Учреждения» заменить словами «Департамента»;
- в подпункте 9:
- в абзаце первом слова «, сектора Учреждения» исключить;
- в абзаце девятом слова «, сектором Учреждения» исключить;
- в абзаце восьмом подпункта 10 слова «сектора Учреждения» заменить словами «Департамента»;
- в пункте 2.16.1 подраздела 2.16 слова «секторами Учреждения и» исключить;
- в разделе 3:
- в подразделе 3.1:
- в пункте 3.1.1 слова «в сектор Учреждения или МФЦ (при наличии МФЦ по месту жительства заявителя)» заменить словами «в Департамент или МФЦ»;
- в абзаце первом пункта 3.1.2, пункте 3.1.3 слова «уполномоченное лицо сектора Учреждения или МФЦ, ответственное» заменить словами «специалист Департамента или МФЦ, ответственный»;

- в абзаце первом пункта 3.1.4, пункте 3.1.5 слова «сектора Учреждения» заменить словами «Департамента»;

- подраздел 3.2 изложить в следующей редакции:

«3.2. Формирование и направление межведомственных запросов»

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов является непредставление заявителем (представителем заявителя) по собственной инициативе документов, указанных в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.2.2. В случае если заявителем (представителем заявителя) представлены все документы, указанные в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, выполняется следующая административная процедура в соответствии с подразделом 3.3 настоящего раздела.

3.2.3. В случае если заявителем (представителем заявителя) по собственной инициативе не представлены указанные в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента документы, специалист Департамента или МФЦ, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, принимает решение о формировании и направлении межведомственного запроса.

3.2.4. Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия. При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте либо по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой.

3.2.5. Срок подготовки межведомственного запроса специалистом Департамента или МФЦ, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов, не может превышать 3 рабочих дня со дня получения заявления и прилагаемых к нему документов, копий документов от специалиста Департамента или МФЦ, ответственного за прием и регистрацию документов.

3.2.6. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, федеральными нормативными правовыми актами и принятыми в соответствии с ними областными нормативными правовыми актами.

3.2.7. После поступления ответа на межведомственный запрос специалист Департамента или МФЦ, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, регистрирует полученный ответ. После поступления

всех ответов на межведомственные запросы специалист МФЦ, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, передает заявление и прилагаемые к нему документы, копии документов, ответы на межведомственные запросы специалисту Департамента, ответственному за рассмотрение документов, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления в МФЦ всех ответов на межведомственные запросы соответственно.

3.2.8. Обязанности специалиста Департамента или МФЦ, ответственного за формирование и направление межведомственных запросов, должны быть закреплены в его должностной инструкции.

3.2.9. Максимальный срок выполнения административных действий, предусмотренных настоящим подразделом, выполняемых специалистом Департамента или МФЦ, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов, составляет 4 рабочих дня.»;

- в пункте 3.3.1 подраздела 3.3 слова «через сектор Учреждения или МФЦ» исключить;

- в подразделе 3.4:

- пункт 3.4.4 дополнить словами «(первому заместителю начальника Департамента)»;

- пункт 3.4.5 после слов «Начальник Департамента» дополнить словами «(первый заместитель начальника Департамента)»;

- в подразделе 3.5:

- пункт 3.5.1 изложить в следующей редакции:

«3.5.1. Основанием для начала административной процедуры уведомления заявителя о принятом решении является принятие решения о предоставлении государственной услуги или решения об отказе в предоставлении государственной услуги.»;

- в пункте 3.5.2 слова «вместе с соответствующей выпиской из протокола комиссии, заверенной специалистом Департамента, ответственным за рассмотрение документов» исключить;

- в подразделе 4.3 раздела 4:

- в пункте 4.3.1 слова «, сектора Учреждения» исключить;

- в пункте 4.3.2 слова «федеральным законодательством и нормативными правовыми актами Администрации Смоленской области» заменить словами «федеральным и областным законодательством»;

- раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Смоленской области, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих Смоленской области

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги должностными лицами, государственными гражданскими служащими Департамента, работниками МФЦ, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ.

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), о предоставлении двух и более государственных услуг в МФЦ при однократном обращении заявителя;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, областными законами и иными областными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, областными законами и иными областными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Орган, предоставляющий государственную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий государственную услугу.

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или

должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Смоленской области.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала и (или) Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала и (или) Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения,

исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу, в судебном порядке.»;

- приложение № 1 изложить в новой редакции (прилагается).

Губернатор
Смоленской области



А.В. Островский

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления Департаментом
Смоленской области по социальному
развитию государственной услуги
«Обеспечение жильем граждан,
указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 3
статьи 23² Федерального закона «О
ветеранах» и части первой статьи 28²
Федерального закона «О социальной
защите инвалидов в Российской
Федерации»
(в редакции постановления
Администрации Смоленской области
от 19.11.2018 № 442)

СВЕДЕНИЯ

о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов,
адресе официального сайта и адресе электронной почты Департамента Смоленской области по социальному развитию

Наименование уполномоченного органа исполнительной власти Смоленской области	Адрес	График работы	Телефон, факс	Адрес сайта	Адрес электронной почты
Департамент Смоленской области по социальному развитию	ул. Багратиона, д. 23, г. Смоленск, 214025	понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00	66-45-31	www.socrazvitie67.ru	socz@admin-smolensk.ru