

**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**ЖИЛИЩНЫЙ КОМИТЕТ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 19 марта 2013 г. N 180-р**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Санкт-Петербурга от 25.07.2011 N 1037 "О порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)":

1. Утвердить [Регламент](#) предоставления Санкт-Петербургскими государственными казенными учреждениями - районными жилищными агентствами услуги по заключению (изменению) договора социального найма жилого помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга согласно приложению.

2. Контроль за выполнением распоряжения остается за председателем Жилищного комитета.

Председатель Комитета  
В.В.Шиян

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением  
Жилищного комитета  
от 19.03.2013 N 180-р

**РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ  
КАЗЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ - РАЙОННЫМИ ЖИЛИЩНЫМИ АГЕНТСТВАМИ  
УСЛУГИ ПО ЗАКЛЮЧЕНИЮ (ИЗМЕНЕНИЮ) ДОГОВОРА СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА  
ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО ФОНДА  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**I. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Санкт-Петербургскими государственными казенными учреждениями - районными жилищными агентствами в сфере предоставления услуги по заключению (изменению) договоров социального найма жилых помещений государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга.

Информация об указанной услуге размещается на информационном портале "Государственные и муниципальные услуги в Санкт-Петербурге" ([www.gu.spb.ru](http://www.gu.spb.ru)) (далее - Портал) в соответствующем тематическом разделе.

Блок-схема предоставления Санкт-Петербургскими государственными казенными учреждениями - районными жилищными агентствами услуги приведена в Приложениях N 7 (не приводится) (в части заключения договора социального найма) и N 8 (не приводится) (в части изменения договора социального найма) к настоящему Регламенту.

1.2. Заявителями, а также лицами, имеющими право выступать от их имени, являются:

1.2.1. В части заключения договора социального найма:

а) граждане, в отношении которых в установленном порядке принято решение о предоставлении жилого помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга по договору социального найма, в том числе в связи с исключением жилого помещения из специализированного жилищного фонда и включением его в государственный жилищный фонд Санкт-Петербурга социального использования, и признанные нанимателями такого жилого помещения;

б) граждане, являющиеся нанимателями жилых помещений государственного жилищного фонда по договору социального найма, заключившие договор об обмене жилыми помещениями в соответствии со [статьей 74](#) Жилищного кодекса Российской Федерации.

1.2.2. В части изменения договора социального найма:

а) граждане, занимающие жилые помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга по договорам социального найма (в случае изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя, в связи с признанием нанимателем по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя, в связи с объединением в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма);

б) граждане, занимающие жилые помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга по договорам социального найма, в отношении которых администрацией района Санкт-Петербурга принято решение о предоставлении освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире в дополнение к занимаемому жилому помещению в данной квартире (в случае изменения договора социального найма в связи с предоставлением освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире) (далее - заявители).

Представлять интересы заявителя вправе:

доверенное лицо, имеющее следующие документы:

паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

доверенность, оформленную в соответствии с действующим законодательством, подтверждающую наличие у представителя прав действовать от лица заявителя и определяющей условия и границы реализации права на получение государственной услуги;

законный представитель (опекун, попечитель), имеющий следующие документы:

паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий право законного представителя выступать от имени заявителя (свидетельство о рождении, решение органа опеки и попечительства об установлении опеки (попечительства)).

1.3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. В предоставлении услуги участвуют:

а) Санкт-Петербургские государственные казенные учреждения - районные жилищные агентства (далее - ГКУ ЖА).

Место нахождения, адреса официальных сайтов, справочные телефоны, адреса электронной почты ГКУ ЖА приведены в Приложении N 9 (не приводится) к настоящему Регламенту и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга [www.gov.spb.ru](http://www.gov.spb.ru).

Место нахождения, справочные телефоны, приемные дни структурных подразделений ГКУ ЖА, ответственных за предоставление услуги (далее - отдел ГКУ ЖА), приведены в Приложении N 10 (не приводится) к настоящему Регламенту;

б) Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных услуг" (далее - Многофункциональный центр).

Адрес: Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика, д. 10-12, литера О. График работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00 (в пятницу - до 17.00), перерыв с 13.00 до 13.48, выходные дни - суббота, воскресенье.

Адрес сайта и электронной почты: [www.gu.spb.ru/mfc/](http://www.gu.spb.ru/mfc/), e-mail: [knz@mfcspb.ru](mailto:knz@mfcspb.ru).

Места нахождения и графики работы подразделений Многофункционального центра приведены в Приложении N 11 (не приводится) к настоящему Регламенту и на сайте в сети

Интернет.

Справочный многоканальный телефон Многофункционального центра - 573-90-00.

Справочные телефоны подразделений Многофункционального центра приведены в Приложении N 11 к настоящему Регламенту;

в) Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение "Горжилобмен" (далее - ГБУ "Горжилобмен") расположено по адресу: Санкт-Петербург, ул. Бронницкая, д. 32, лит. А. График работы: с 9.00 до 18.00 (в пятницу - до 17.00), перерыв с 13.00 до 13.48, выходные дни - суббота и воскресенье;

г) Администрации районов Санкт-Петербурга.

Адреса официальных сайтов, справочные телефоны структурных подразделений администраций районов Санкт-Петербурга - жилищных отделов администраций районов Санкт-Петербурга приведены в приложении N 12 (не приводится) к настоящему Регламенту и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга [www.gov.spb.ru](http://www.gov.spb.ru).

Приемные дни: понедельник, среда с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 13.48.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

1.3.2. Информацию об учреждениях, указанных в [пункте 1.3.1](#) настоящего Регламента, заявители могут получить следующими способами (в следующем порядке):

при личном обращении на прием к специалистам указанных учреждений в дни и часы приема;

направление запроса в письменном виде по адресам учреждений, указанным в [пункте 1.3.1](#) настоящего Регламента, в электронном виде по адресам электронной почты указанных учреждений;

при обращении по справочным телефонам специалистов учреждений, указанным в [пункте 1.3.1](#) настоящего Регламента;

на официальном сайте администрации района Санкт-Петербурга;

на Портале;

на информационных стендах, размещенных в помещениях ГКУ ЖА;

в Центре телефонного обслуживания Многофункционального центра (573-90-00);

при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным в помещениях структурных подразделений Многофункционального центра, указанных в приложении к настоящему Регламенту; на улицах Санкт-Петербурга по адресам, указанным на Портале.

## II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: заключение (изменение) договора социального найма жилого помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга (далее - договор социального найма).

Краткое наименование услуги: заключение (изменение) договора социального найма.

2.2. Услуга предоставляется ГКУ ЖА.

За предоставлением государственной услуги заявители обращаются;

а) в случае заключения договора социального найма - в ГКУ ЖА;

б) в случае изменения договора социального найма - в ГКУ ЖА или в Многофункциональный центр.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга.

2.3. Результатом предоставления услуги является выдача заявителю договора социального найма, либо дополнительного соглашения об изменении договора социального найма, либо направление уведомления об отказе в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги:

при заключении договора социального найма услуга оказывается непосредственно при обращении заявителя, но не ранее чем через пять рабочих дней с момента поступления из администрации района Санкт-Петербурга выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или поступления из ГБУ "Горжилобмен" договора об обмене жилого помещения;

при изменении договора социального найма не превышает 25 рабочих дней со дня обращения заявителя и предоставления документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента.

Приостановление предоставления услуги действующим законодательством не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

Жилищный [кодекс](#) Российской Федерации;

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

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

Федеральный [закон](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 21.05.2005 N 315 "Об утверждении типового договора социального найма жилого помещения";

[постановление](#) Правительства Санкт-Петербурга от 17.10.2005 N 141-рп "О районных жилищных комиссиях";

[постановление](#) Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 N 1078 "Об администрациях районов Санкт-Петербурга";

[распоряжение](#) Комитета по управлению городским имуществом от 01.06.2011 N 74-р "Об утверждении типовой формы раздела устава Санкт-Петербургских государственных учреждений - районных жилищных агентств "Цели и виды деятельности учреждения".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги и требования к их оформлению.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги в части заключения договора социального найма:

выписка из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или договор об обмене жилыми помещениями, заключенный в порядке, установленном [статьей 74](#) ЖК РФ;

заявление о заключении договора социального найма (приложение N 1 (не приводится) к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги в части изменения договора социального найма:

а) в случае изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя:

заявление об изменении договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателя жилого помещения [<\\*>](#) (приложение N 2 (не приводится) к настоящему Регламенту);

-----

[<\\*>](#) Согласие других членов семьи нанимателя на изменение договора социального найма может быть заверено должностным лицом ГКУ ЖА непосредственно при приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в ГКУ ЖА, либо может быть предварительно заверено в Отделе вселения и регистрационного учета ГКУ ЖА (при обращении за предоставлением услуги в Многофункциональный центр), либо может быть представлено в виде отдельного документа, заверенного нотариусом.

документы, подтверждающие родственные отношения (в случае вселения супругов, детей или родителей) - свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака;

решение районной жилищной комиссии о согласовании изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение (за исключением случаев вселения супругов, детей или родителей нанимателя);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

документы, удостоверяющие личность вселяемых в жилое помещение лиц: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

договор социального найма занимаемого жилого помещения;

согласие второго родителя вселяемого несовершеннолетнего ребенка, оформленное в виде отдельного документа, заверенного нотариально или инспектором Отдела вселения и регистрационного учета ГКУ ЖА (далее - ОВиРУ), либо выраженное на заявлении об изменении договора социального найма и заверенное сотрудником ОВиРУ при подаче документов на предоставление услуги в ГКУ ЖА или предварительно инспектором ОВиРУ (при изменении договора социального найма в связи с вселением несовершеннолетних детей в жилое помещение по месту жительства одного из родителей в соответствии с [частью 3 статьи 65 Семейного кодекса Российской Федерации](#)).

б) в случае изменения договора социального найма в связи с объединением в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма:

заявление об изменении договора социального найма в связи с объединением в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателей (приложение N 4 (не приводится) к настоящему Регламенту);

документы, удостоверяющие личность заявителей: паспорта граждан Российской Федерации либо удостоверения личности военнослужащих, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

договор(ы) социального найма занимаемых жилых помещений и(или) ордер(а) на жилые помещения;

документы, подтверждающие объединение в одну семью (свидетельство о заключении брака, свидетельство об усыновлении (удочерении), решение суда о признании членом семьи).

в) в случае изменения договора социального найма в связи с признанием заявителя нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя:

заявление об изменении договора социального найма в связи с признанием заявителя нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателя (приложение N 3 (не приводится) к настоящему Регламенту);

договор социального найма занимаемого жилого помещения или ордер на жилое помещение;

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

свидетельство о смерти нанимателя жилого помещения (в случае смерти предыдущего нанимателя, если он не снят с регистрационного учета в связи со смертью);

документы, подтверждающие, что заявитель является членом семьи нанимателя жилого помещения в соответствии с требованиями [статьи 69 ЖК РФ](#) (свидетельство о заключении брака, свидетельство о рождении, решение суда о признании членом семьи нанимателя, решение суда об установлении факта ведения общего хозяйства с нанимателем и членами его семьи);

г) в случае изменения договора социального найма в связи с предоставлением

освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире:

выписка из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения в соответствии со [статьей 59](#) ЖК РФ;

заявление об изменении договора социального найма в связи с предоставлением освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире в дополнение к занимаемому жилому помещению по договору социального найма в данной квартире (приложение N 5 (не приводится) к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации либо удостоверение личности военнослужащего;

договор социального найма занимаемого жилого помещения или ордер на занимаемое жилое помещение).

2.6.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги и подлежащих представлению заявителем:

2.6.3.1. В части заключения договора социального найма:

заявление о заключении договора социального найма (приложение N 1 к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

2.6.3.2. В части изменения договора социального найма:

а) в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя:

заявление об изменении договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателя (приложение N 2 к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

документы, подтверждающие родственные отношения (в случае вселения супругов, детей или родителей), - свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака;

документы, удостоверяющие личность вселяемых в жилое помещение лиц: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

согласие второго родителя вселяемого несовершеннолетнего ребенка, оформленное в виде отдельного документа, заверенного нотариально или инспектором Отдела вселения и регистрационного учета ГКУ ЖА (далее - ОВиРУ) (в случае если такое согласие не может быть выражено лично непосредственно при подаче заявления об изменении договора социального найма);

б) в связи с объединением в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма:

заявление об изменении договора социального найма в связи с объединением в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателя (приложение N 4 к настоящему Регламенту);

документы, удостоверяющие личность заявителей: паспорта граждан Российской Федерации, удостоверения личности военнослужащих, документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства;

документы, подтверждающие объединение в одну семью (свидетельство о заключении брака, свидетельство об усыновлении (удочерении), решение суда о признании членом семьи);

в) в связи с признанием нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя:

заявление об изменении договора социального найма в связи с признанием нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя, содержащее согласие на изменение договора социального найма всех членов семьи нанимателя (приложение N 4 к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство;

свидетельство о смерти нанимателя жилого помещения (в случае смерти предыдущего нанимателя, если он не снят с регистрационного учета в связи со смертью);

документы, подтверждающие, что заявитель является членом семьи нанимателя жилого помещения (свидетельство о браке, свидетельство о рождении, решение суда о признании членом семьи нанимателя, решение суда об установлении факта ведения общего хозяйства с нанимателем и членами его семьи);

г) в связи с предоставлением освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире в дополнение к занимаемому жилому помещению по договору социального найма в данной квартире:

заявление об изменении договора социального найма в связи с предоставлением освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире в дополнение к занимаемому жилому помещению по договору социального найма в данной квартире (приложение N 5 к настоящему Регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего.

2.6.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые поступают в ГКУ ЖА из государственных органов и подведомственных им организаций, указанных в [подпунктах "в" - "г" пункта 1.3.1](#) настоящего Регламента, без участия заявителя:

выписка из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения;

договор об обмене жилыми помещениями;

договор социального найма занимаемого жилого помещения или ордер на жилое помещение;

решение районной жилищной комиссии о согласовании изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение (за исключением случаев вселения супругов, детей или родителей нанимателя).

Заявитель вправе представить указанные в настоящем пункте документы и информацию в ГКУ ЖА по собственной инициативе.

2.6.5. Должностным лицам ГКУ ЖА запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов либо подведомственных государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов.

2.6.6. Требования к оформлению документов, необходимых для предоставления услуги:

фамилия, имя и отчество (последнее при наличии) написаны полностью и соответствуют паспортным данным.

Заявление заверяется личной подписью заявителя либо его доверенного лица.

Подписи заявителя (заявителей), а также членов семьи нанимателя жилого помещения, выражающих согласие на изменение договора социального найма, должны быть заверены инспектором Отдела вселения и регистрационного учета ГКУ ЖА или нотариусом.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых

для предоставления услуги:

2.7.1. В части заключения договора социального найма: основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.2. В части изменения договора социального найма: представлены не все документы, указанные в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.8.1. В части заключения договора социального найма:

заявитель не имеет законных оснований на предоставление услуги в соответствии с требованиями, указанными в [пункте 1.2.1](#) настоящего Регламента.

2.8.2. В части изменения договора социального найма:

заявителю может быть отказано в предоставлении услуги в случае:

если заявитель не имеет законных оснований на предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями, указанными в [пункте 1.2.2](#) настоящего Регламента;

если наймодателем отказано в изменении договора социального найма (в случае обязанности наличия согласия наймодателя на изменение договора социального найма в соответствии с требованиями Жилищного кодекса Российской Федерации).

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги

Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

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

Предоставление услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Порядок определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги:

а) срок ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче заявления и необходимых документов в ГКУ ЖА не должен превышать одного часа;

б) срок ожидания в очереди при получении документов в ГКУ ЖА не должен превышать одного часа;

в) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в Многофункциональном центре не должен превышать сорока пяти минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении услуги.

При личном обращении заявителя в ГКУ ЖА регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется при приеме заявления о предоставлении услуги и документов, предусмотренных в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента.

При личном обращении заявителя в Многофункциональный центр запрос о предоставлении услуги регистрируется специалистом Многофункционального центра в присутствии заявителя, которому выдается расписка с регистрационным номером, присвоенным межведомственной автоматизированной информационной системой "Обеспечение деятельности многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге и предоставления государственных услуг через портал государственных услуг в Санкт-Петербурге".

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к местам ожидания и заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

Помещения, в которых предоставляется услуга, зал ожидания должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с наличием персональных компьютеров, копировальной техники, иной оргтехники.

Места для заполнения запросов о предоставлении услуги, которые должны быть

оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении услуги и производства вспомогательных записей (памяток, пояснений).

Информационные стенды должны располагаться по месту нахождения органов и учреждений, участвующих в предоставлении услуги, и содержать следующую информацию:

наименование услуги;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении услуги;

перечень заявителей;

перечень организаций и Многофункциональных центров, в которые необходимо обратиться гражданам для получения услуги, адреса и время приема граждан;

перечень документов, необходимых для получения услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

основания для отказа в предоставлении услуги;

образцы заполнения заявлений;

текст настоящего Регламента.

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

2.15.1. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность:

а) в части заключения договора социального найма - однократное обращение в ГКУ ЖА;

б) части изменения договора социального найма - однократное обращение в ГКУ ЖА или Многофункциональный центр при подаче документов, необходимых для предоставления услуги, и однократное обращение в ГКУ ЖА для получения результата предоставления услуги.

2.15.2. Продолжительность взаимодействия не более 15 минут.

2.15.3. Способы предоставления услуги заявителю:

в ГКУ ЖА;

в подразделении Многофункционального центра (только в части приема документов на предоставление услуги по изменению договора социального найма).

2.15.4. Информирование заявителя о ходе предоставления услуги не предусмотрено.

2.15.5. Способы информирования заявителя о результатах предоставления услуги - предусмотрено информирование заявителя об отказе в изменении договора социального найма в письменном виде.

2.15.6. При получении услуги заявителю необходимо предоставить:

2.15.6.1. В части заключения договора социального найма:

1 документ в случае заключения договора социального найма на основании решения о предоставлении жилого помещения;

2 документа в случае заключения договора социального найма на основании договора об обмене жилыми помещениями.

2.15.6.2. В части изменения договора социального найма:

3 или более (в зависимости от количества вселяемых лиц) документов в случае вселения в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя (если вселяемые являются супругами, детьми, родителями либо иными родственниками) или 2 документа (если вселяемые не связаны родственными отношениями с нанимателем);

2 документа (в случае объединения в одну семью граждан, проживающих в одной квартире, пользующихся в ней жилыми помещениями на основании отдельных договоров социального найма);

1 документ (в случае предоставления освободившегося жилого помещения в коммунальной квартире);

2 документа (в случае обращения за признанием нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального нанимателя) или 3 документа, если предыдущий наниматель не снят с регистрационного учета в связи со смертью).

2.15.7. При предоставлении услуги межведомственное взаимодействие не осуществляется.

2.15.8. В ГКУ ЖА без участия заявителя поступают 4 документа, указанные в [пункте 2.6.4](#)

настоящего Регламента.

2.15.9. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

2.15.10. Административные процедуры в электронном виде отсутствуют.

2.15.11. Срок предоставления услуги ГКУ ЖА:

в части заключения договора социального найма - непосредственно при обращении заявителя, но не ранее чем через пять рабочих дней с момента поступления из администрации района Санкт-Петербурга выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или поступления из ГБУ "Горжилобмен" договора об обмене жилого помещения;

в части изменения договора социального найма - не более 25 рабочих дней с момента поступления документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента.

2.15.12. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в форме приема, рассмотрения и оперативного реагирования на обращения и жалобы заявителей по вопросам, связанным с предоставлением услуги.

2.15.13. Выдача результата предоставления услуги в электронном виде, а также на базе Многофункционального центра не предусмотрена.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в Многофункциональном центре.

2.16.1. Особенности предоставления государственной услуги на базе Многофункционального центра.

Предоставление услуги в Многофункциональном центре осуществляется в соответствии с принципом одного окна, посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с ГКУ ЖА осуществляется Многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями, заключенными между Многофункциональным центром и исполнительными органами.

Многофункциональный центр осуществляет:

взаимодействие с органами государственной власти и организациями, участвующими в предоставлении услуги;

информирование граждан и организаций по вопросам предоставления услуги;

прием документов, необходимых для предоставления услуги по изменению договора социального найма;

обработку персональных данных, связанных с предоставлением услуги.

Прием документов, необходимых для предоставления услуги по изменению договора социального найма осуществляют структурные подразделения Многофункционального центра, адреса, справочные телефоны, графики работы которых приведены в Приложении N 11 к настоящему Регламенту.

В случае подачи документов в ГКУ ЖА посредством Многофункционального центра специалист Многофункционального центра, осуществляющий прием документов, представленных для получения услуги, выполняет следующие действия:

определяет предмет обращения;

проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

проводит проверку соответствия документов перечню, указанному в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента, и требованиям, указанным в [пункте 2.6.6](#) настоящего Регламента;

принимает от лица, подающего документы, заявление на предоставление услуги;

осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за услугой;

заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее - ЭП);

направляет копии документов и реестр документов в ГКУ ЖА:

в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в Многофункциональный центр;

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов

документов) в течение трех рабочих дней со дня обращения заявителя в Многофункциональный центр.

При обнаружении несоответствия документов перечню, указанному в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента, и требованиям, указанным в [пункте 2.6.6](#) настоящего Регламента, специалист Многофункционального центра, осуществляющий прием документов, возвращает их заявителю для устранения выявленных недостатков.

По окончании приема документов специалист Многофункционального центра выдает заявителю расписку в приеме документов и информирует о необходимости обращения в ГКУ ЖА для получения результата предоставления услуги с указанием даты, по истечении которой заявитель может обращаться в ГКУ ЖА за получением результата предоставления услуги.

2.16.2. Государственная услуга не предоставляется в электронной форме.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. При предоставлении услуги в части заключения договора социального найма осуществляются следующие административные процедуры:

подготовка проекта договора социального найма;  
заключение договора социального найма.

3.1.1. Подготовка проекта договора социального найма

3.1.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является:

поступление в ГКУ ЖА из администрации района Санкт-Петербурга выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения;  
поступление в ГКУ ЖА из ГБУ "Горжилобмен" договора об обмене жилыми помещениями.

3.1.1.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо, ответственное за заключение договоров социального найма в ГКУ ЖА (далее - должностное лицо ГКУ ЖА).

3.1.1.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав административной процедуры

Должностное лицо ГКУ ЖА при поступлении выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или договора об обмене жилыми помещениями:

изготавливает проект договора социального найма в двух экземплярах по форме согласно приложению N 17 (не приводится) к настоящему Регламенту, в том числе вносит следующие данные: адрес предоставленного жилого помещения, описание предоставленного жилого помещения (отдельная квартира, количество и размер комнат в коммунальной квартире, Ф.И.О. нанимателя и членов его семьи);

обеспечивает подписание договора социального найма директором ГКУ ЖА (со стороны наймодателя).

Максимальный срок выполнения действий с момента получения выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или договора об обмене жилыми помещениями составляет пять рабочих дней.

3.1.1.4. Критерием принятия решения является получение выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или договора об обмене жилыми помещениями.

3.1.1.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является учет изготовленного проекта договора социального найма и реквизитов выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении жилого помещения или договора об обмене жилыми помещениями в автоматизированной системе.

3.1.1.6. Результатом административной процедуры является проект договора социального

найма.

### 3.1.2. Заключение договора социального найма

3.1.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является личное обращение заявителя к должностному лицу ГКУ ЖА.

3.1.2.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо ГКУ ЖА.

3.1.2.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Должностное лицо ГКУ ЖА при обращении заявителя:

определяет предмет обращения;

устанавливает личность заявителя и его полномочия;

предлагает для подписания заявителю изготовленный проект договора социального найма;

присваивает номер и дату заключенному договору социального найма, регистрирует договор социального найма в журнале;

выдает один экземпляр договора социального найма заявителю;

осуществляет учет договора социального найма в автоматизированной системе;

направляет копию заключенного договора социального найма в администрацию района Санкт-Петербурга, издавшую распоряжение о предоставлении жилого помещения (в случае заключения договора социального найма на основании распоряжения о предоставлении жилого помещения).

Отрывная часть заявления о заключении договора социального найма (заявление о расторжении договора социального найма по прежнему месту жительства) заполняется в случае, если заявитель ранее занимал жилое помещение по договору социального найма, и направляется в ГКУ ЖА по прежнему месту жительства заявителя.

3.1.2.4. Критерием принятия решения является наличие выписки из распоряжения администрации района Санкт-Петербурга о предоставлении данному лицу жилого помещения по договору социального найма или договора об обмене жилыми помещениями.

3.1.2.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются реквизиты заключенного договора социального найма и его учет в журнале и автоматизированной системе.

3.1.2.6. Результатом административной процедуры является заключение договора социального найма и выдача экземпляра договора заявителю.

3.2. При предоставлении услуги в части изменения договора социального найма осуществляются следующие административные процедуры:

прием заявления об изменении договора социального найма и документов, необходимых для предоставления услуги;

рассмотрение представленных документов и принятие решения об изменении (отказе в изменении) договора социального найма;

подготовка проекта дополнительного соглашения об изменении договора социального найма жилого помещения;

заключение и выдача нанимателю дополнительного соглашения об изменении договора социального найма жилого помещения или выдача уведомления об отказе в изменении договора социального найма.

#### 3.2.1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги

3.2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является:

личное обращение заявителя к должностному лицу ГКУ ЖА;

поступление в ГКУ ЖА заявления и документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента, из Многофункционального центра.

3.2.1.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо ГКУ ЖА.

3.2.1.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Должностное лицо ГКУ ЖА в случае личного обращения заявителя:

определяет предмет обращения;

устанавливает личность заявителя и его полномочия;

консультирует заявителя о порядке оформления заявления о предоставлении услуги и/или проверяет правильность его оформления. По просьбе заявителя, не способного по состоянию здоровья либо в силу иных причин собственноручно оформить заявление, заявление может быть оформлено должностным лицом, ответственным за прием документов, о чем на заявлении делается соответствующая запись;

проводит проверку документов и дает их оценку на предмет соответствия перечню документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента;

заверяет подписи нанимателя и членов семьи нанимателя жилого помещения (в их личном присутствии при предъявлении документов, удостоверяющих личность) на изменение договора социального найма в случае, если не представлено нотариально заверенное согласие;

ксерокопирует документы (в случае необходимости) для формирования комплекта документов, заверяет копии документов, заверяет копии подписью лица, ответственного за прием документов, с указанием его должности, фамилии и инициалов, а также даты заверения копии;

фиксирует факт приема документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента, в журнале регистрации;

назначает дату обращения для получения результата предоставления услуги.

При обращении заявителя в ГКУ ЖА за предоставлением услуги по изменению договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение в качестве членов семьи нанимателя супруга, детей или родителей одновременно с документами, необходимыми для предоставления услуги, может быть принято заявление о регистрации вселяемых граждан по месту жительства по адресу данного жилого помещения.

В случае если должностное лицо ГКУ ЖА получает копии документов и реестр документов из Многофункционального центра:

а) в электронном виде (в составе пакетов электронных дел);

б) на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов документов);

проводит сверку реестра документов с представленными документами;

фиксирует факт приема документов, указанных в [пункте 2.6.3.2](#) настоящего Регламента, в журнале регистрации документов.

Максимальный срок выполнения действия с момента получения должностным лицом ГКУ ЖА документов составляет тридцать минут.

3.2.1.4. Критерием принятия решения является комплектность документов и их соответствие требованиям, указанным в [пункте 2.6.6](#) настоящего Регламента.

3.2.1.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в журнале регистрации.

3.2.1.6. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении услуги.

3.2.2. Рассмотрение представленных документов и принятие решения об изменении (отказе в изменении) договора социального найма

3.2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.

3.2.2.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо ГКУ ЖА.

3.2.2.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав

административной процедуры

Должностное лицо ГКУ ЖА:

в течение двух рабочих дней рассматривает представленные заявителем документы;

принимает решение об изменении (отказе в изменении) договора социального найма.

Резолюция об изменении (отказе в изменении) договора социального найма проставляется на заявлении об изменении договора социального найма.

В случае решения об отказе в изменении договора социального найма в течение пяти рабочих дней:

изготавливает проект уведомления об отказе в изменении договора социального найма по форме согласно Приложению N 6 (не приводится) к настоящему Регламенту;

обеспечивает подписание уведомления об отказе в изменении договора социального найма директором ГКУ ЖА (со стороны наймодателя).

В случае изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан (за исключением супруга, детей или родителей) в качестве членов семьи нанимателя решение об изменении (или отказе в изменении) договора социального найма принимается с учетом мнения районной жилищной комиссии (далее - Комиссия). В таком случае должностное лицо ГКУ ЖА обеспечивает рассмотрение вопроса об изменении договора социального найма в части включения нового члена семьи нанимателя на Комиссии <\*>.

-----  
<\*> Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий Комиссии по рассмотрению вопроса о согласовании изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение граждан в качестве членов семьи нанимателя является поступление документов заявителя секретарю Комиссии.

Комиссия рассматривает вопрос о согласовании вселения и принимает решение о согласовании или отказе в согласовании изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение граждан в качестве членов семьи нанимателя.

Результатом выполнения действия является передача протокола заседания Комиссии должностному лицу ГКУ ЖА. Срок выполнения действий - не позднее 15 рабочих дней с момента поступления документов заявителя секретарю Комиссии.

В случае если при изменении договора социального найма в связи с признанием заявителя нанимателем жилого помещения по ранее заключенному договору социального найма вместо первоначального (умершего) нанимателя установлено, что предыдущий наниматель не снят с регистрационного учета, свидетельство о смерти передается в орган регистрационного учета - соответствующий территориальный пункт Управления федеральной миграционной службы по Санкт-Петербургу и Ленинградской области для снятия его с регистрации.

3.2.2.4. Критерием принятия решения является комплектность документов и их соответствие требованиям, указанным в [пунктах 2.6.4](#) и [1.2](#) настоящего Регламента.

3.2.2.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является резолюция на заявлении об изменении (отказе в изменении) изменения договора социального найма, а также регистрация уведомления об отказе в предоставлении услуги.

Максимальный срок выполнения действия с момента приема и регистрации документов, необходимых для предоставления услуги, составляет не более семи рабочих дней или не более 25 рабочих дней (в случае необходимости рассмотрения вопроса на Комиссии).

3.2.2.6. Результатом административной процедуры является решение об изменении (отказе в изменении) договора социального найма.

В случае изменения договора социального найма в связи с вселением в жилое помещение других граждан в качестве членов семьи нанимателя решение об изменении договора социального найма (в части указания в нем нового члена семьи нанимателя) является основанием для заверения (подписью и печатью) должностными лицами ГКУ ЖА, ответственными за регистрацию граждан, заявления о регистрации по месту жительства.

3.2.3. Подготовка проекта дополнительного соглашения об изменении договора социального найма жилого помещения

3.2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является принятие решения об изменении договора социального найма.

3.2.3.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо ГКУ ЖА.

3.2.3.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Должностное лицо ГКУ ЖА:

изготавливает проект дополнительного соглашения об изменении договора социального найма в двух экземплярах по формам согласно Приложениям N 13 - 16 (не приводятся) к настоящему Регламенту;

обеспечивает подписание проекта дополнительного соглашения об изменении договора социального найма директором ГКУ ЖА (со стороны наймодателя).

Максимальный срок выполнения действий составляет пять рабочих дней.

3.2.3.4. Критерием принятия решения является наличие резолюции на заявлении об изменении договора социального найма.

3.2.3.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является учет изготовленного дополнительного соглашения об изменении договора социального найма в автоматизированной системе.

3.2.3.6. Результатом административной процедуры является проект дополнительного соглашения к договору социального найма или уведомление об отказе в изменении договора социального найма.

3.2.4. Заключение и выдача нанимателю дополнительного соглашения об изменении договора социального найма жилого помещения либо выдача уведомления об отказе в изменении договора социального найма

3.2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является личное обращение заявителя к должностному лицу жилищного агентства.

3.2.4.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение отдельных действий, входящих в состав административной процедуры, является должностное лицо ГКУ ЖА.

3.2.4.3. Содержание отдельных административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Должностное лицо ГКУ ЖА при обращении заявителя:

определяет предмет обращения;

устанавливает личность заявителя и его полномочия.

В случае принятия решения об изменении договора социального найма:

предлагает для подписания заявителю изготовленный проект дополнительного соглашения об изменении договора социального найма;

присваивает номер и дату дополнительному соглашению об изменении договора социального найма, регистрирует дополнительное соглашение об изменении договора социального найма в журнале;

выдает один экземпляр дополнительного соглашения об изменении договора социального найма заявителю;

осуществляет учет дополнительного соглашения об изменении договора социального найма в автоматизированной системе.

В случае принятия решения об отказе в изменении договора социального найма выдает заявителю уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Максимальный срок выполнения действий составляет не более 20 минут.

3.2.4.4. Критерием принятия решения является обращение заявителя и наличие подготовленного проекта дополнительного соглашения об изменении договора социального найма или уведомления об отказе в предоставлении услуги.

3.2.4.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются реквизиты дополнительного соглашения об изменении договора социального найма или

реквизиты уведомления об отказе в изменении договора социального найма.

3.2.4.6. Результатом административной процедуры является заключение дополнительного соглашения об изменении договора социального найма.

#### IV. Формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также за принятием решений ответственными лицами осуществляется директором ГКУ ЖА путем осуществления текущего мониторинга предоставления услуги.

Начальник подразделения Многофункционального центра осуществляет контроль за: приемом и оформлением документов сотрудниками подразделения Многофункционального центра.

4.2. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Директор ГКУ ЖА, заместитель директора ГКУ ЖА ежеквартально осуществляет выборочные проверки на предмет правильности принятия решений, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

4.3. Руководитель подразделения, должностные лица ГКУ ЖА, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятию мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность должностных лиц, непосредственно предоставляющих услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Персональная ответственность руководителя подразделения Многофункционального центра и специалистов подразделения Многофункционального центра закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Специалисты подразделения Многофункционального центра несут ответственность за: качество приема комплекта документов у заявителя в случае если несоответствие представленных документов, указанных в регламенте, явилось основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

4.4. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется директором ГКУ ЖА в форме приема, рассмотрения и оперативного реагирования на обращения и жалобы заявителей по вопросам, связанным с предоставлением услуги.

#### V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б) нарушение срока предоставления услуги;
- в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления услуги;
- г) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления услуги;

д) 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 субъектов Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

ж) отказ организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### 5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего услугу, подаются Губернатору Санкт-Петербурга, либо Правительству Санкт-Петербурга, либо вице-губернатору Санкт-Петербурга, координирующему и контролирующему деятельность Жилищного комитета, председателю Жилищного комитета, либо главе администрации района Санкт-Петербурга.

В случае если предметом жалобы (претензии) заявителя являются действия сотрудника подразделения МФЦ, жалоба (претензия) направляется в адрес Администрации Губернатора Санкт-Петербурга:

191060, Смольный, Администрация Губернатора Санкт-Петербурга;

E-mail: ukog@gov.spb.ru; Телефон 576-70-42.

В случае если предметом жалобы (претензии) заявителя являются действия оператора Портала, жалоба (претензия) направляется в адрес Комитета по информатизации и связи:

191060, Смольный, Комитет по информатизации и связи;

E-mail: kis@gov.spb.ru; Телефон 576-71-23.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, предоставляющего услугу, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при

которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее услугу, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.5](#) настоящего Регламента.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

---