Приложение

к Решению Государственной администрации города Бендеры

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года №\_\_\_\_\_

Регламент

предоставления Государственной администрацией города Бендерыгосударственной услуги – "Предоставление жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера"

**Раздел 1. Общие положения**

1. *Предмет Регулирования регламента*
   * 1. Регламент предоставления Государственной администрацией города Бендеры (далее - уполномоченный орган) государственной услуги «Предоставление жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги по предоставлению жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера (далее – государственная услуга).
     2. Регламент устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия уполномоченного органа и должностных лиц, а также определяет порядок взаимодействия уполномоченного органа с иными органами государственной власти и юридическими лицами, физическими лицами при предоставлении государственной услуги.
2. *Круг заявителей*
3. За получением государственной услуги может обратиться физическое лицо, состоящее на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий по месту жительства, а также лица имеющие право на внеочередное получение жилого помещения, или другое лицо, действующее от его имени на основании доверенности.

*3. Порядок информирования по предоставлению государственной услуги*

4. Информацию о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах отделов и управлений, участвующих в предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты и иную необходимую информацию заявитель может получить на расположенных в уполномоченном органе информационных стендах, а также на официальном сайте, по телефону, либо на сайте государственной информационной системы «Портал государственных услуг ПМР» (далее - Портал) <https://uslugi.gospmr.org/>.

5. Сведения об уполномоченном органе:

а) место нахождения уполномоченного органа: г. Бендеры, ул. Ленина, 17;

б) почтовый адрес уполномоченного органа: 3200, г. Бендеры, ул. Ленина, 17;

в) официальный сайт уполномоченного органа: [www.bendery-ga.org](http://www.bendery-ga.org/);

г) телефон уполномоченного органа: 0 (552) 2-34-86;

д) график приема уполномоченного органа:

1) понедельник: 13.00 – 16.00; четверг: 9.00 – 12.00;

2) суббота, воскресенье: выходные дни.

6. По решению руководителя (первого заместителя руководителя, заместителей руководителя) график работы уполномоченного органа может быть изменен.

7. Консультирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги и ходе представления осуществляется в соответствии с графиком приема граждан (кроме выходных и праздничных дней) в устной форме:

а) по телефону;

б) при личном обращении.

8. На официальном сайте, на информационных стендах уполномоченного органа в местах предоставления государственной услуги должна размещаться следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов;

б) срок предоставления государственной услуги;

в) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

г) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

д) форма заявлений, используемая при предоставлении государственной услуги.

Полный текст настоящего Регламента размещается на официальном сайте уполномоченного органа и на Портале.

**Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги**

*4. Наименование государственной услуги*

9. Наименование государственной услуги - **«**Предоставление жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера».

*5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу*

10. Государственную услугу предоставляет Государственная администрация города Бендеры. Рассмотрение документов осуществляет комиссия по жилищным вопросам при Государственной администрации г. Бендеры (далее – комиссия).

*6. Описание результата предоставления государственной услуги*

11. Результатом предоставления государственной услуги является:

а) решение уполномоченного органа о предоставлении жилых помещений по договору социального найма, (далее - Решение) с последующей выдачей ордера на данное жилое помещение (далее – Ордер).

б) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

*7. Срок предоставления государственной услуги*

1. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня представления документов в уполномоченный орган.
2. Срок предоставления государственной услуги при обращении лица имеющего право на внеочередное получение жилого помещения не должен превышать 3 (трех) рабочих дней.

*8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги*

14. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируют следующие нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики:

а) Жилищный кодекс Приднестровской Молдавской Республики;

б) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 5 ноября 1994 года «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике» (СЗМР 94-4);

в) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года №211-З-IV «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

г) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской республики от 26 августа 2016 года №235 "Об утверждении Правил учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, и Правил предоставления жилых помещений по договору социального найма на территории Приднестровской Молдавской Республики" (САЗ 16-34).

д) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23).

*9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги*

1. Для предоставления государственной услуги заявителем в уполномоченный орган представляются следующие документы:

а) заявление установленной формы (Приложение №1 к настоящему Регламенту);

б) копия паспорта заявителя, копии паспортов и копии свидетельств о рождении несовершеннолетних детей до 16 (шестнадцати) лет - членов семьи, которые будут включены в члены семьи;

в) справка бюро технической инвентаризации и (или) регистрирующего органа о наличии либо отсутствии у гражданина и членов его семьи жилых помещений на праве собственности за 10 (десять) предыдущих лет;

г) письменное согласие совершеннолетних членов семьи на включение их в Ордер;

д) документ, подтверждающий право на получение жилого помещения по договору социального найма (при наличии);

е) справка о регистрации по месту жительства (для граждан, проживающих в индивидуальных жилых домах);

ж) документ, подтверждающий льготу;

з) решение о сносе, в случае отселения граждан из аварийных и непригодных для проживания жилых домов;

и) нотариально удостоверенные документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя.

к) письменное согласие членов семьи заявителя на обработку персональных данных (Приложению № 4 к настоящему Регламенту).

При переселении из одного жилого помещения в другое:

а) документ, подтверждающий отсутствие задолженностей по оплате коммунальных и жилищных услуг за освобождаемым заявителем жилым помещением (Приложение №3 к настоящему Регламенту);

б) заявление-обязательство, подписанное совершеннолетними членами семьи, об освобождении занимаемого жилого помещения в доме муниципального или государственного жилищного фонда (Приложение №2 к настоящему Регламенту)

*10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги*

16. В целях сокращения количества документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги, уполномоченным органом посредством государственной информационной системы «Система межведомственного обмена данными» запрашиваются: справка о регистрации по месту жительства (для граждан, проживающих в многоквартирных жилых домах) у Министерства внутренних дел Приднестровской Молдавской Республики, справка об отсутствии на праве собственности недвижимого имущества (жилья) у супругов (за 10 (десять) предыдущих лет) у Государственной службы регистрации и нотариата Министерства юстиции Приднестровской Молдавской Республики.

Решение о сносе, в случае отселения граждан из аварийных и непригодных для проживания жилых домов запрашивается уполномоченным органом самостоятельно.

*11. Действия, требование осуществления которых от заявителя запрещено*

17. Должностные лица, уполномоченные органом не вправе требовать от заявителя:

а) представления документов и (или) информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

б) представления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики. Заявитель вправе представить указанные документы и (или) информацию в орган, предоставляющий государственную услугу, по собственной инициативе.

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, утвержденные действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

г) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, утвержденный действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также представления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

*12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги*

18. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

а) непредставление или представление не в полном объеме документов, указанных в пункте 15 настоящего Регламента;

б) непредставление документов, подтверждающих права и полномочия заявителя, представителя заявителя.

*13.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги*

19. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие или утрата оснований, дающих право на предоставление жилого помещения.

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

20. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться:

а) в Министерство внутренних дел Приднестровской Молдавской Республики для получения справки о регистрации места жительства (для лиц, проживающих в индивидуальном жилом доме);

б) в Бендерский филиал ГУП «Республиканское бюро технической инвентаризации» за получением справки о наличии или отсутствии у заявителя и членов его семьи жилых помещений на праве собственности за 10 (десять) предыдущих лет;

в) в организацию жилищно-коммунального хозяйства для получения справки об отсутствии задолженности по оплате коммунальных и жилищных услуг за освобождаемым заявителем жилым помещением.

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

21. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины и иной платы.

1. *Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги*

22. Справка о регистрации по месту жительства выдается без взимания платы. За справку о наличии или отсутствии у заявителя и членов его семьи жилых помещений на праве собственности за 10 (десять) предыдущих лет, выданную Бендерским филиалом ГУП «Республиканское бюро технической инвентаризации», взимается плата, установленная Приказом Министерства юстиции Приднестровской Молдавской Республики от 7 июня 2013 года №196 «Об определении предельных тарифов на услуги, оказываемые ГУП «Республиканское бюро технической инвентаризации»».

23. Справка об отсутствии задолженности по оплате коммунальных и жилищных

услуг за освобождаемым заявителем жилым помещением выдается без взимания платы (за исключением случаев, при которых необходим выезд контролера для сверки имеющихся сведений с показаниями счетчиков).

*17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги*

24. Максимальный срок ожидания в очереди в случае непосредственного обращения заявителя (представителя заявителя) в Комиссию для представления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, составляет 20 (двадцать) минут.

*18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги*

25. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется уполномоченным органом в день получения заявления с полным комплектом документов путем внесения в книгу регистрации запись о приеме заявления и документов с указанием даты приема и сведений о заявителе. При получении заявления через Портал, заявление подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления с полным комплектом документов.

*19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги*

26. Информация о графике работы уполномоченного органа размещается на входе в здания уполномоченного органа на видном месте.

27. Прием заявителей уполномоченным органом осуществляется в специально оборудованных помещениях (операционных залах или кабинетах).

Вход в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

28. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

Информация должна размещаться в удобной для восприятия форме.

29. Дополнительные требования к размещению и оформлению помещений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

*20. Показатели доступности и качества государственной услуги*

30. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

а) возможность получения государственной услуги своевременно и в соответствии с настоящим Регламентом;

б) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги;

в) возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц (специалистов), ответственных за предоставление государственной услуги;

г) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) государственных служащих.

*21. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме*

  31. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг настоящим Регламентом не предусмотрено. Государственная услуга подлежит размещению на Портале в целях информирования, подачи заявления и документов (при наличии электронной цифровой подписи), информирования о ходе предоставления государственной услуги, получения результата государственной услуги в электронной форме.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

*22.Состав и последовательность административных процедур*

32. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием, проверка и регистрация заявления и документов;

б) рассмотрение поступившего заявления и прилагаемых документов;

в) заседание комиссии и подготовка Решения;

г) принятие Решения;

д) отказ в предоставлении государственной услуги;

е) выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении №5 к настоящему Регламенту.

*23. Прием, проверка и регистрация заявлений и документов*

33. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является личное обращение заявителя или его представителя в уполномоченный орган заявлением о предоставлении государственной услуги, либо поступление заявления через Портал.

34. При получении заявления и комплекта документов к нему должностное лицо уполномоченного органа осуществляет их проверку на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 18 Регламента.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уполномоченное лицо в устной форме на приеме граждан сообщает заявителю о необходимости устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов в обозначенный срок.

В случае поступления заявления с комплектом документов не лично на приеме у специалиста при наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должностное лицо уполномоченного органа не позднее дня, следующего за днем поступления комплекта документов, в письменной форме либо в телефонном режиме, извещает заявителя о необходимости устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов в обозначенный срок. В случае не устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов в обозначенный срок уполномоченное лицо в течение 3 (трех) суток возвращает комплект документ заявителю.

В случае поступления полного комплекта документов должностное лицо уполномоченного органа осуществляет регистрацию заявления в день его поступления в книгу регистрации записи о приеме заявления и документов с указанием даты их получения.

35. Максимальный срок регистрации представленных в уполномоченный орган документов составляет 15 (пятнадцать) минут.

36. Максимальный срок приема одного заявления и представленных документов составляет 15 (пятнадцать) минут.

*24.  Рассмотрение заявлений и представленных документов*

37.  Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является регистрация заявления.

Должностное лицо уполномоченного органа:

а) запрашивает документы, указанные в пункте 16 настоящего Регламента, посредством государственной информационной системы «Система межведомственного обмена данными»;

б) проверяет наличие (отсутствие) задолженности по оплате коммунальных услуг за освобождаемым заявителем жилым помещением, одноквартирный жилой дом на сайте ГУП «Республиканский расчетный информационный центр» в разделе «узнать лицевой счет» (<https://rric.ors/>).

В случае наличия задолженности по оплате коммунальных услуг, уполномоченное лицо в телефонном режиме извещает заявителя о необходимости погашения задолженности в обозначенный срок.

38.  В рамках рассмотрения представленных документов осуществляется проверка на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

39.  Результатом данной административной процедуры, является принятие решения о предоставлении жилого помещения либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

40. Максимальный срок исполнения административных процедур 15 календарных дней.

*25. Заседание комиссии и подготовка Решения*

41. Заседания комиссии по жилищным вопросам при Государственной администрации проводятся по мере необходимости, но не реже двух раз в месяц. Решения комиссии принимаются по представленным заявителями документам, носят рекомендательный характер и рассматриваются в качестве предложений для принятия правового акта (Решения) Главой Государственной администрации.

42. Максимальный срок для выполнения административных процедур, предусмотренных настоящей главой Регламента - 3 (три) рабочих дня.

*26. Принятие Решения Главой Государственной администрации*

43. Главой Государственной администрации принимается Решение о предоставлении государственной услуги.

44. Максимальный срок для выполнения административных процедур, предусмотренных настоящей главой Регламента - 3 (три) рабочих дня.

*27. Отказ в предоставлении государственной услуги (при установлении оснований для отказа)*

45. В случае, если установлены основания для отказа в предоставлении жилого помещения, подготавливается мотивированный отказ. Мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги должен содержать основания отказа с обязательной ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства.

46. Максимальный срок для выполнения административных действий, предусмотренных настоящей главой Регламента - 3 (три) рабочих дня.

*28. Выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги*

47. После завершения административных действий, предусмотренных пунктами 31-42 настоящего Регламента, но не позднее истечения срока предоставления государственной услуги, предусмотренного пунктом 12 настоящего Регламента, должностное лицо подготавливает и выдает заявителю документ (Ордер), являющийся результатом предоставления государственной услуги.

48. Выдача Ордера может быть приостановлена Государственной администрацией в следующих случаях:

а) когда фактический состав семьи не соответствует указанному в Решении;

б) когда выявляются обстоятельства, которые могли бы повлиять на решение вопроса о предоставлении заявителю жилого помещения, но ранее не были известны уполномоченному органу.

49. При рассмотрении обстоятельств, указанных в пункте 48 настоящей Главы:

а) в случае, если данные обстоятельства не могут быть препятствием для выдачи Ордера, таковой выдается заявителю.

б) в случае, если из выявленных обстоятельств вытекают основания для отказа в предоставлении государственной услуги, заявитель уведомляется об отказе в порядке, предусмотренными пунктами 45-46 настоящего Регламента.

**Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

*29.Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений*

50. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем должностного лица, либо должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

*30. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг*

51. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственных услуг осуществляются уполномоченным исполнительным органом государственной власти в соответствии с утвержденным графиком.

52. Внеплановая проверка, проводимая уполномоченным исполнительным органом государственной власти, назначается в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

53. Внеплановые проверки также могут проводиться по решению руководителя уполномоченного органа, оказывающего государственную услугу.

*31. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги*

54. Должностные лица уполномоченного органа, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

55. За систематическое или грубое однократное нарушение требований настоящего Регламента должностные лица уполномоченного органа, участвующие в предоставлении государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

*32. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги*

56. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается посредством открытости деятельности уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) регистрирующего органа и его должностных лиц.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу**

*33. Информация для заявителя о его праве подать жалобу (претензию) на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) ее должностных лиц при предоставлении государственной услуги*

57. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

*34. Предмет жалобы (претензии)*

58. Предметом жалобы (претензии) являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом, которые, по мнению заявителя, нарушают его права и законные интересы.

Заявитель может обратиться с жалобой (претензией), в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации представленного в уполномоченный орган заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов и (или) информации или осуществления действий, указанных в пункте 1 статьи 7 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-З-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики для предоставления государственной услуги и настоящим Регламентом;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики и настоящим Регламентом;

е) истребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

ж) отказ уполномоченного органа, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов и (или) информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

*35. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)*

59. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (претензии) от заявителя в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Интересы заявителя может представлять иное лицо, при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина и нотариально заверенной доверенности.

Интересы недееспособных граждан может представлять законный представитель — опекун; интересы несовершеннолетних — законные представители (родители, усыновители, опекуны).

В жалобе (претензии) указываются:

а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства (месте пребывания) 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;

б) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, (с указанием наименования должности), которому, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуются;

в) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

д) личная подпись заявителя и дата.

При подаче заявителем жалобы (претензии) в форме электронного документа, жалоба (претензия) должна быть подписана электронной цифровой подписью.

Личная подпись заявителя не является обязательной в случаях, когда жалоба (претензия) подана через официальный сайт Государственной администрации города Бендеры.

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

*36. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)*

60. Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий):

а) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации;

б) в случае обжалования отказа уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, или его должностных лиц в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 2 (двух) рабочих дней со дня ее регистрации.

*37. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Приднестровской Молдавской Республики*

61. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

*38. Результат рассмотрения жалобы (претензии)*

62. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы (претензии), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

б) об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

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

*39. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (претензии), требования к ответу по результатам рассмотрения жалобы (претензии)*

64. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 62 Регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Ответ заявителю направляется в той форме, в которой была направлена жалоба (претензия), за исключением случаев, когда в жалобе (претензии) содержится просьба о направлении ответа в письменной или в электронной форме.

В случае признания жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 62 Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы (претензии), не подлежащей удовлетворению в ответе, заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае если в жалобе (претензии) отсутствуют сведения, указанные в части четвертой пункта 59 Регламента, ответ на жалобу (претензию) не дается, о чем сообщается заявителю при наличии в жалобе (претензии) номера (номеров) контактного телефона либо адреса (адресов) электронной почты, либо почтового адреса.

*40. Порядок обжалования решения и (или) действий (бездействия) должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, решения и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его руководителя*

65. Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, подается Главе Государственной администрации города Бендеры.

Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его руководителя, подается в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, соответственно, в непосредственном ведении (подчинении) которого находится данный орган, руководитель.

В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы (претензии) повторная жалоба (претензия) может быть подана заявителем в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

Решение по жалобе (претензии) может быть обжаловано в судебном порядке.

*41. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)*

66. При рассмотрении жалобы (претензии) заявитель имеет право обращаться с просьбой об истребовании информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

*42. Обязанность информирования заявителей о порядке обжалования решений и (или действий) (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа, предоставляющих государственную услугу. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии)*

67. Должностные лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу обязаны информировать заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа, предоставляющих государственную услугу посредством размещения информации на официальном сайте уполномоченного органа, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на Портале государственных услуг;

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, работников, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги осуществляется по телефону, электронной почте, при личном приеме.

*43. Ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, за нарушение порядка досудебного обжалования решений и (или) действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц*

68. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики за нарушение требований законодательства Приднестровской Молдавской Республики в сфере предоставления государственных услуг, в том числе:

а) за неправомерный отказ в приеме и рассмотрении жалоб (претензий);

б) за нарушение сроков рассмотрения жалоб (претензий), направления ответа;

в) за направление неполного или необоснованного ответа по жалобам (претензиям) заявителей;

г) за принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения;

д) за преследование заявителей в связи с их жалобами (претензиями);

е) за неисполнение решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (претензий);

ж) за оставление жалобы (претензии) без рассмотрения по основаниям, не предусмотренным Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-З-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

з) за воспрепятствование осуществлению права на досудебное обжалование, а также воспрепятствование работе по приему и рассмотрению жалоб (претензий) заявителей;

и) за нарушение порядка ведения личного приема заявителей, порядка выдачи документов, подтверждающих прием жалоб (претензий);

к) за нарушение прав заявителей участвовать в рассмотрении их жалоб (претензий);

л) за использование или распространение сведений о частной жизни граждан или о деятельности организаций без их согласия;

м) за нарушение правил о подведомственности рассмотрения жалоб (претензий).

Приложение № 1

к Регламенту предоставления

Государственной администрацией

города Бендеры государственной

услуги – "Предоставление жилых

помещений по договору социального найма

с последующей выдачей ордера"

Главе Государственной

администрации г. Бендеры

Р.Д. Иванченко

от гр.

(Ф.И.О. полностью)

проживающего (-ей) по адресу:

тел.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу предоставить мне квартиру по адресу: г. Бендеры,

ул. дом № квартира №

количество комнат, жилой площадью кв. м, общей площадью кв. м.

на состав семьи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать кол-во членов семьи, степень родства, год рождения)

Основания предоставления: (указать № очередности и категорию очередников)

« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

Приложение № 2

к Регламенту предоставления

Государственной администрацией

города Бендеры государственной

услуги – «Предоставление жилых

помещений по договору социального найма

с последующей выдачей ордера»

Главе Государственной администрации г. Бендеры Р.Д. Иванченко

от гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ – ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

В связи с предоставлением мне \_\_\_\_\_\_ комнатной квартиры по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на состав семьи \_\_\_\_\_\_\_ человек, в том числе:

Я обязуюсь ранее занимаемую квартиру по адресу: сдать в надлежащем состоянии, без задолженностей по оплате коммунальных платежей.

Обязуюсь перейти в новую квартиру со всеми членами семьи:

Подписи совершеннолетних членов семьи:

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 3

к Регламенту предоставления

Государственной администрацией

города Бендеры государственной

услуги – "Предоставление жилых

помещений по договору социального найма

с последующей выдачей ордера"

**СПРАВКА**

**об отсутствии задолженностей по оплате коммунальных услуг**

Ф.И.О.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации, учреждения | Подпись | Печать |
|  | МУП «ЖЭУК г. Бендеры»  ул. Калинина, д. 38 |  |  |
|  | Бендерские районные электросети  ул. Коммунистическая, д. 2а |  |  |
|  | МУП «Бендерытеплоэнерго»  ул. Б. Восстания, д. 21 |  |  |
|  | Филиал ООО «Тираспольтрансгаз-Приднестровье» в г. Бендеры  пер. Кицканский, д. 26а |  |  |
|  | Филиал ГУП « Водоснабжение и водоотведение в г. Бендеры»  ул. Котовского, д. 46 |  |  |
|  | МУП «Бендерылифт»  ул. 28 июня, д. 3 |  |  |
|  | МУП «БОСРЭДСОБ» «КоммуналДорСервис»  пер. Кицканский , д. 26 |  |  |

Адрес

Приложение № 4

к Регламенту предоставления Государственной администрацией города Бендеры государственной услуги – "Предоставление жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера"

Главе Государственной администрации г. Бендеры Р.Д. Иванченко

от гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О., дата рождения)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ серия, номер паспорта, дата и орган его выдавший) проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в порядке и на условиях, определенных Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-З-IV «О персональных данных», выражаю согласие на обработку персональных данных, указанных в заявлении на предоставлении государственной услуги «Предоставление жилых помещений по договору социального найма с последующей выдачей ордера» и в приложенных к нему документах.

Я ознакомлен(а) с правами субъекта персональных данных, предусмотренными Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-З-IV «О персональных данных».

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 5

к Регламенту предоставления

Государственной администрацией

города Бендеры государственной

услуги – «Предоставление жилых

помещений по договору социального найма

с последующей выдачей ордера"

**Блок-схема предоставления Государственной услуги**

Прием и проверка заявления и представленных документов

Несоответствие заявления и предоставленных документов установленным требованиям

Соответствие заявления и предоставленных документов установленным требованиям

Выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги

Отказ в предоставлении государственной услуги

Письменное уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа

Отказ в приеме документов

Регистрация заявления

Уведомление заявителя об отказе в приеме документов и о необходимости устранения, обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, в обозначенный срок

Рассмотрение заявления и предоставленных документов,

осуществление запросов в рамках межведомственного взаимодействия

Возврат документов (в случае не устранения, обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, в обозначенный срок)

)

Проведение заседания Комиссии, принятие Решения