

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 27 марта 2012 года N 111-ПП

Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и внесении изменений в правовые акты Правительства Москвы
(с изменениями на 22 ноября 2016 г. N 774-ПП)

В целях реализации [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [постановления Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#) Правительство Москвы постановляет:

1. Утвердить:

- 1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" (.
- 1.2. Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление информации жилищного учета".
- 1.3. Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи" ([приложение 3](#)).

2. Пункт утратил силу с 15 декабря 2012 года - [постановление Правительства Москвы от 27 ноября 2012 года N 679-ПП](#)..

3. Пункт утратил силу с 14 сентября 2014 года - [постановление Правительства Москвы от 2 сентября 2014 года N 500-ПП](#)..

4. Признать утратившими силу:

- 4.1. [Постановление Правительства Москвы от 21 ноября 2006 года N 912-ПП "О порядке подготовки, согласования и выдачи документов в режиме "одного окна" ЕИРЦ, филиалами ГУ ГЦЖС, ГУП ЭВАЖД и ГУП "Жилищник-1"](#).
- 4.2. [Постановление Правительства Москвы от 13 марта 2007 года N 171-ПП "О Регламенте подготовки документов Государственным учреждением города Москвы Городским центром жилищных субсидий в режиме "одного окна"](#).
- 4.3. [Постановление Правительства Москвы от 19 июня 2007 года N 499-ПП "Об утверждении регламентов подготовки и выдачи запрашиваемых заявителями документов ГУ ЕИРЦ АО, ГУП "ЕИРЦ СВАО", филиалами ГУ ГЦЖС, ГУП ЭВАЖД и ГУП "Жилищник-1"](#).
- 4.4. [Постановление Правительства Москвы от 3 июня 2008 года N 480-ПП "О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 13 марта 2007 года N 171-ПП"](#).
- 4.5. [Постановление Правительства Москвы от 6 октября 2009 года N 1064-ПП "О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 13 марта 2007 года N 171-ПП"](#).
- 4.6. [Постановление Правительства Москвы от 20 октября 2009 года N 1130-ПП "Об утверждении регламентов подготовки и выдачи запрашиваемых заявителями документов ГУ ИС районов, филиалом ГУ ГЦЖС и ГУП "Жилищник-1" и о внесении изменений в некоторые нормативные акты Правительства Москвы"](#).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра Москвы в Правительстве Москвы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Бирюкова П.П.

Мэр Москвы
С.С.Собянин

**Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы
"Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных
услуг"**

(с изменениями на 22 ноября 2016 г. N 774-ПП)

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги в городе Москве "Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" (далее - Регламент) устанавливает последовательность и сроки административных процедур (действий) и принятия решений по предоставлению государственной услуги, осуществляемые по Заявлению физического лица либо его уполномоченного представителя.

1.2. Административные процедуры и (или) действия, установленные настоящим Регламентом, осуществляются, в том числе в электронном виде, с использованием сведений Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве (далее - Базовый регистр) и Единых требований к предоставлению государственных услуг в городе Москве, установленных [от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#) (далее - Единые требования).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее - государственная услуга).

2.2. Правовые основания предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Жилищным кодексом Российской Федерации](#);
- [Федеральным законом от 5 апреля 2003 года N 44-ФЗ "О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи"](#);
- [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 августа 2003 года N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи"](#);
- [постановлением Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 года N 761 "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг"](#);
- [Законом города Москвы от 1 ноября 2006 года N 54 "О стандартах города Москвы, применяемых при определении прав граждан на предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг"](#);
- [Законом города Москвы от 27 января 2010 года N 2 "Основы жилищной политики города Москвы"](#);
- [от 19 сентября 2006 года N 710-ПП "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в городе Москве"](#);
- Международными договорами Российской Федерации.

2.3. Наименование органа исполнительной власти города Москвы (организации), предоставляющего государственную услугу, государственных учреждений города

Москвы и иных организаций, участвующих в предоставлении услуги.

2.3.1. Полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются Государственным казенным учреждением города Москвы "Городской центр жилищных субсидий" (далее - ГКУ "ГЦЖС").

(Пункт 2.3.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.3.1(1). Прием Заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача результатов предоставления государственной услуги заявителю осуществляются:

2.3.1(1).1. При личном обращении заявителя - филиалами Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы" (далее - ГБУ МФЦ города Москвы) - многофункциональными центрами предоставления государственных услуг города Москвы (далее - МФЦ) по экстерриториальному принципу (вне зависимости от места регистрации заявителя и места нахождения жилого помещения), а в поселениях города Москвы, где не созданы МФЦ - ГКУ "ГЦЖС" либо любыми МФЦ, находящимися в районах или других поселениях города Москвы, по выбору заявителя.

2.3.1(1).2. При подаче Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте - ГКУ "ГЦЖС".

2.3.1(1).3. При подаче Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы - ГКУ "ГЦЖС".

(Пункт 2.3.1(1) включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

2.3.2. В целях, связанных с предоставлением государственной услуги, используются документы и информация, обрабатываемые, в том числе посредством межведомственного запроса, с использованием межведомственного информационного взаимодействия с:

- Государственным учреждением - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по г.Москве и Московской области (далее - ГУ - ОПФР по г.Москве и МО);

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

- Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве;

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве;

- Департаментом городского имущества города Москвы;

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы;

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- Дефис утратил силу - [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#);

- Управлением записи актов гражданского состояния города Москвы;

- Государственным бюджетным учреждением города Москвы Московским городским бюро технической инвентаризации;

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- ГБУ МФЦ города Москвы - при условии осуществления функций начисления платежей за жилые помещения, коммунальные и иные услуги в соответствии с договором.

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.4. Заявители

2.4.1. В качестве заявителей могут выступать граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской

Федерации, являющиеся:

- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде в городе Москве;
(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде в городе Москве;
(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива в городе Москве;
(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).
- собственниками жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома) в городе Москве.
(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.4.2. В случае, если заявители проходят военную службу по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо осуждены к лишению свободы, либо признаны безвестно отсутствующими, либо умерли или объявлены умершими, либо находятся на принудительном лечении по решению суда, субсидии предоставляются членам их семей при условии, что данные члены семей продолжают постоянно проживать в ранее занимаемых совместно с этими гражданами жилых помещениях.

2.4.3. Интересы заявителей, указанных в пунктах 2.4.1 и 2.4.2 настоящего Регламента, могут представлять законные представители заявителей или иные лица, уполномоченные заявителем в установленном порядке.
(Пункт 2.4.3 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.5. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

2.5.1. При обращении за получением государственной услуги заявитель представляет:

2.5.1.1. Заявление о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Форма бланка Заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг утверждается распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

2.5.1.2. Документы, удостоверяющие личность заявителя и членов его семьи.

2.5.1.2(1). Документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с Едиными требованиями, в случае обращения представителя заявителя.
(Пункт 2.5.1.2(1) включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

2.5.1.2(2). Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в случае обращения представителя заявителя (при обращении лица, уполномоченного заявителем в установленном порядке, - доверенность в простой письменной форме либо нотариально удостоверенная доверенность или доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации).
(Пункт 2.5.1.2(2) включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

2.5.1.3. Документы (или их нотариально заверенные копии), удостоверяющие принадлежность заявителя и членов его семьи к гражданству Российской Федерации, гражданству стран, с которыми заключены международные договоры Российской Федерации (пункт 2.4 настоящего

Регламента).

2.5.1.4. Документы (или их нотариально заверенные копии), подтверждающие правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, к членам его семьи.

2.5.1.5 Документы (или их нотариально заверенные копии), подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства.

2.5.1.6. Документы, содержащие сведения о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту постоянного жительства.

2.5.1.7. Документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи за шесть последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи Заявления о предоставлении субсидии.

2.5.1.8. Документы, содержащие сведения о платежах за жилое помещение и коммунальные услуги, начисленных за последний перед подачей Заявления месяц, и о наличии (отсутствии) задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

2.5.1.9. Если заявитель указал в Заявлении в качестве членов своей семьи не всех граждан, зарегистрированных совместно с ним по месту его постоянного жительства:

- документы, подтверждающие размер вносимой ими платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;
- документы, подтверждающие правовые основания проживания в этом жилом помещении граждан, не указанных в Заявлении;

2.5.1.10. Документы, подтверждающие право заявителя и (или) членов его семьи на меры социальной поддержки, в виде компенсации по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

2.5.1.11. Реквизиты банковского счета.

2.5.2. Члены семей граждан, указанных в пункте 2.4.2 настоящего Регламента, дополнительно к документам, предусмотренным пунктом 2.5.1 настоящего Регламента, представляют:

2.5.2.1. Документы, подтверждающие причину выбытия этих граждан.

2.5.2.2. Документы, подтверждающие факт постоянного проживания в соответствующем жилом помещении совместно с указанными гражданами до их выбытия.

2.5.3. При получении доступа к необходимым для предоставления государственной услуги сведениям Базового регистра, к заявителю не предъявляется требование о подаче документов, указанных в пунктах 2.5.1.3, 2.5.1.4., 2.5.1.5., 2.5.1, 2.5.1.10, 2.5.2.2 настоящего Регламента (пункт в редакции [от 25 июля 2012 года N 364-ПП](#)).

Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

2.5.4. С 19 марта 2012 года на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы (далее также - Портал) заявитель имеет возможность заполнения интерактивной формы Заявления, приложения к Заявлению электронных образов документов. Указанная возможность предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации на Портале

возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) вышеуказанные действия могут осуществляться с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи).
(Абзац в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

Заявитель, подавший Заявление и документы в электронной форме (электронные образы бумажных документов) посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, обязан представить в органы, предоставляющие государственную услугу оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в Заявлении, в течение 10 дней.

(Абзац в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.6. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги

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

2.7. Срок предоставления государственной услуги

2.7.1. Общий срок предоставления государственной услуги включает срок межведомственного взаимодействия органов власти и организаций в процессе предоставления государственной услуги и не может превышать 10 рабочих дней.

(Пункт 2.7.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.7.2. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня представления в ГКУ "ГЦЖС" Заявления и документов (информации), подлежащих обязательному представлению заявителем.

В случае представления заявителем Заявления и документов (информации), подлежащих обязательному представлению заявителем, через МФЦ срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня получения ГКУ "ГЦЖС" данных документов (информации) из МФЦ, но не позднее первого рабочего дня со дня, следующего за днем регистрации Заявления (Пункт 2.7.2 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.7.3. В общий срок предоставления государственной услуги не включается срок, на который приостанавливается предоставление государственной услуги.

2.7.4. При личной подаче Заявления и полного комплекта документов в органы, предоставляющие государственную услугу государственная услуга предоставляется в день обращения.

(Пункт 2.7.4 в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).

2.7.5. При предоставлении документов с 1 по 15 число месяца субсидия предоставляется с 1 числа текущего месяца, а при предоставлении указанных документов с 16 числа до конца месяца - с 1 числа следующего месяца.

2.7.6. Субсидии перечисляются гражданам ежемесячно до 1 числа месяца, следующего за месяцем, за который выплачивается субсидия.

2.7(1). Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

(Раздел включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

2.7(1).1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

2.7(1).1.1. Представление Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не соответствующих требованиям, установленным правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Едиными требованиями, настоящим Регламентом (данное основание не применяется в случае, если Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, были поданы заявителем при личном обращении в МФЦ).

2.7(1).1.2. Представление документов, утративших силу, в случаях, когда срок действия установлен в таких документах или предусмотрен законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы.

2.7(1).1.3. Представление документов, содержащих недостоверные и (или) противоречивые сведения (данное основание не применяется в случае, если Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, были поданы заявителем при личном обращении в МФЦ).

2.7(1).1.4. Подача Заявления от имени заявителя не уполномоченным на то лицом.

2.7(1).1.5. Обращение за предоставлением государственной услуги лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

2.7(1).1.6. Обращение заявителя за государственной услугой в ГКУ "ГЦЖС", МФЦ, не предоставляющие требующуюся заявителю государственную услугу.

2.7(1).2. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, установленный пунктом 2.7(1).1 настоящего Регламента, является исчерпывающим.

2.7(1).3. Письменное мотивированное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при личном обращении заявителя оформляется по требованию заявителя по форме согласно [приложению к настоящему Регламенту](#), подписывается должностным лицом (работником) МФЦ, ГКУ "ГЦЖС" и выдается заявителю с указанием причин отказа в день получения от заявителя Заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.7(1).4. Письменное мотивированное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по Заявлению, направленному по почте, оформляется по форме согласно [приложению к настоящему Регламенту](#), подписывается уполномоченным должностным лицом (работником) ГКУ "ГЦЖС" и направляется заявителю с указанием причин отказа почтовым отправлением в срок не позднее следующего рабочего дня со дня получения от заявителя Заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.7(1).5. Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по Заявлению, поданному в электронной форме, направляется заявителю с указанием причин отказа в "личный кабинет" заявителя на Портале в срок не позднее следующего рабочего дня со дня получения от заявителя Заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.8. Приостановление предоставления государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги настоящим Регламентом не предусмотрены.

2.9. Отказ в предоставлении государственной услуги

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

2.9.1.1. Представление заявителем неполного комплекта документов, предусмотренных пунктами 2.5.1, 2.5.2 настоящего Регламента.

2.9.1.2. Наличие в представленных заявителем документах противоречивых сведений.

2.9.1.3. Подача Заявления от имени заявителя лицом, не имеющим на то полномочий;

2.9.1.4. Наличие у заявителя доходов, позволяющих оплачивать жилое помещение и коммунальные услуги самостоятельно, т.е. не превышение расходов семьи на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, исчисленных исходя из соответствующего регионального стандарта стоимости жилищно-коммунальных услуг, суммы, эквивалентной максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи.

2.9.1.5. Наличие задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг и невыполнение гражданами соглашений по ее погашению.

2.9.1.6. Предоставление заявителем (получателем субсидии) и (или) членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления субсидии или определения (изменения) ее размера.

2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.9.1 настоящего Регламента является исчерпывающим.

2.9.3. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается (направляется) заявителю с указанием причин отказа.

2.9.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по Заявлению, поданному в электронной форме, направляется заявителю по электронной почте и (или) через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги. При организации возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) электронный документ может быть подписан с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи).
(Пункт 2.9.4 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.10. Результат предоставления государственной услуги

2.10.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

2.10.1.1. Предоставление субсидии заявителю.

2.10.1.2. Отказ в предоставлении субсидии.

2.10.2. Документ и (или) информация, подтверждающие предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги):
(Абзац в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- выдаются лично заявителю в форме документа на бумажном носителе в МФЦ либо ГКУ "ГЦЖС" - в случае подачи Заявления и документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, путем личного обращения соответственно в МФЦ либо ГКУ "ГЦЖС";

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- направляются ГКУ "ГЦЖС" заявителю почтовым отправлением в форме документа на бумажном носителе - в случае подачи Заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте;

(Дефис в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

- с 19 марта 2012 года направлены заявителю в форме электронного документа, подписанного с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) по электронной почте;

- с 19 марта 2012 года направлен заявителю в форме электронного документа, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы. Указанная возможность предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) электронный документ может быть подписан с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи).

Форма и способ получения документа и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги), указывается заявителем в Заявлении.

2.10.3. Сведения о конечных результатах предоставления государственной услуги вносятся в Базовый регистр в следующем составе:

- Получатель мер социальной поддержки (СНИЛС);
- Код меры социальной поддержки;
- Дата заявления на предоставление мер социальной поддержки;
- Дата предоставления меры социальной поддержки;
- Объем предоставленных мер социальной поддержки;
- Основание подтверждения получения меры социальной поддержки.

2.10.4. Внесение сведений о конечном результате предоставления государственной услуги в Базовый регистр не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе или в электронной форме, заверенный электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица.

2.11. Плата за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги

(Раздел в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

Качество и доступность государственной услуги характеризуются следующими показателями:

- возможность подачи Заявления в любом МФЦ вне зависимости от места регистрации заявителя и места нахождения жилого помещения в городе Москве;
- время ожидания в очереди при подаче Заявления - не более 15 минут;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги - не более 15 минут.

2.13. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

2.13.1. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в ГКУ "ГЦЖС", МФЦ, на официальных сайтах Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства

города Москвы, ГКУ "ГЦЖС" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на Портале.

(Пункт 2.13.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

2.13.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме с 19 марта 2012 года заявитель имеет возможность получать информацию о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур

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

3.1.1.1. Прием (получение) Заявления и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.1.1.2. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.1.1.3. Формирование результата предоставления государственной услуги с внесением сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр.

3.1.1.4. Выдача (направление) заявителю документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги).

3.2. Прием (получение) Заявления и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является прием (получение) от заявителя Заявления и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры (далее - должностное лицо (работник), ответственное за прием документов), является:

3.2.2.1. При личном обращении заявителя - должностное лицо (работник) МФЦ, должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

3.2.2.2. При подаче Заявления по почте - должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

3.2.2.3. При подаче Заявления в электронной форме с использованием Портала - должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

(Пункт 3.2.2 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.2.3. Должностное лицо (работник), ответственное за прием документов:

3.2.3.1. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию Заявления и

иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с Едиными требованиями и обеспечивает их передачу должностному лицу (работнику), ответственному за обработку документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.3.2. При наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отказывает в приеме документов, по требованию заявителя осуществляет подготовку проекта решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и обеспечивает в установленном порядке его подписание.

(Пункт 3.2.3 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

- при личной подаче Заявления в органы, предоставляющие государственную услугу - 20 минут;

(Дефис в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).

- при приеме Заявления и документов почтой или получении в электронной форме - один рабочий день.

3.2.5. Результатом административной процедуры является:

- прием Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, их передача должностному лицу (работнику), ответственному за обработку документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов.

(Пункт 3.2.5 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.3. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является сформированное персональное дело заявителя.

3.3.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных процедур, является специалист органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченный на предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо, ответственное за обработку документов (информации)).

(Пункт 3.3.2 в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за обработку документов (информации):

- проверяет наличие у заявителя права на получение субсидии;

- производит расчет размера субсидии;

- формирует проект извещения.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

- при личной подаче Заявления в органы, предоставляющие государственную услугу - 15 минут с момента формирования персонального дела;

(Дефис в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).

- при приеме Заявления почтой или получения в электронной форме - один рабочий день.

3.3.5. Результатом административной процедуры является формирование проекта Извещения о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг или проекта Извещения об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и

коммунальных услуг.

Формы Извещения о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг или Извещения об отказе в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг утверждаются распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

3.4. Формирование результата предоставления государственной услуги с внесением сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр

3.4.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступивший проект извещения о предоставлении субсидии (об отказе в предоставлении субсидии).

3.4.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченный на предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо, ответственное за формирование конечного результата).
(Пункт 3.4.2 в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за формирование конечного результата:
- проводит рассмотрение поступивших документов в соответствии с Едиными требованиями;
- подписывает извещение о предоставлении субсидии (об отказе в предоставлении субсидии);
- вносит сведения о конечном результате государственной услуги в Базовый регистр в установленном порядке;
- обеспечивает передачу извещения о предоставлении субсидии (об отказе в предоставлении субсидии) должностному лицу (работнику), ответственному за выдачу документов.
(Дефис включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:
- при личной подаче Заявления в органы, предоставляющие государственную услугу - 25 минут;
(Дефис в редакции [от 23 апреля 2014 года N 219-ПП](#)).
- при приеме Заявления почтой или поступлении в электронной форме - один рабочий день.

3.4.5. Результатом административной процедуры является извещение о предоставлении субсидии (извещения об отказе в предоставлении субсидии) и внесение сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр, а также передача извещения о предоставлении субсидии (об отказе в предоставлении субсидии) должностному лицу (работнику), ответственному за выдачу документов.
(Пункт 3.4.5 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5. Выдача (направление) заявителю документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги) (Название раздела в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является получение должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, извещения о предоставлении субсидии (извещения об отказе в предоставлении субсидии).
(Пункт 3.5.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры (далее - должностное лицо (работник), ответственное за выдачу документов),

является:

3.5.2.1. При личном обращении заявителя - должностное лицо (работник) МФЦ, должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

3.5.2.2. При подаче Заявления по почте - должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

3.5.2.3. При подаче Заявления в электронной форме с использованием Портала - должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС".

(Пункт 3.5.2 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5.3. Должностное лицо (работник), ответственное за выдачу документов, при личном обращении заявителя выдает ему извещение о предоставлении субсидии (извещение об отказе в предоставлении субсидии).

(Пункт 3.5.3 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5.3(1). Должностное лицо (работник), ответственное за выдачу документов, - должностное лицо (работник) ГКУ "ГЦЖС":

- при подаче Заявления по почте направляет заявителю извещение о предоставлении субсидии (извещение об отказе в предоставлении субсидии) почтовым отправлением;

- при подаче Заявления в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы направляет заявителю извещение о предоставлении субсидии (извещение об отказе в предоставлении субсидии) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, через "личный кабинет" заявителя на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 3.5.3(1) включен [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

3.5.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

(Пункт 3.5.4 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

3.5.5. Результатом административной процедуры является направление (выдача) заявителю извещения о предоставлении субсидии (извещения об отказе в предоставлении субсидии).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляется Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы и Главным контрольным управлением города Москвы в формах, установленных Правительством Москвы.

(Пункт в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами (работниками) ГКУ "ГЦЖС", МФЦ положений настоящего Регламента и правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется начальником ГКУ "ГЦЖС", директором ГБУ МФЦ города Москвы и уполномоченными им должностными лицами.

(Пункт 4.2 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами ГКУ "ГЦЖС", ГБУ МФЦ города Москвы.

(Пункт 4.3 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) ГБУ МФЦ города Москвы, ГКУ "ГЦЖС", их должностных лиц (работников)

(Раздел в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

5.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении государственной услуги решения и (или) действия (бездействия) ГБУ МФЦ города Москвы, ГКУ "ГЦЖС", их должностных лиц (работников). (Пункт 5.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

5.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном [главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы](#), утвержденным [от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#), настоящим Регламентом.

5.3. Заявители могут обратиться с жалобами в случаях:

5.3.1. Нарушения срока регистрации запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления государственных услуг, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов (информации) от заявителя.

5.3.2. Требования от заявителя:

5.3.2.1. Документов, представление которых заявителем для предоставления государственной услуги не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, в том числе документов, получаемых с использованием межведомственного информационного взаимодействия.

5.3.2.2. Обращения за предоставлением услуг, не включенных в утвержденный Правительством Москвы перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

5.3.2.3. Внесения платы за предоставление государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.3. Нарушения срока предоставления государственной услуги.

5.3.4. Отказа заявителю:

5.3.4.1. В приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы для предоставления государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.4.2. В предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.4.3. В исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3.5. Иных нарушений порядка предоставления государственной услуги, установленного нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.4. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц (работников) МФЦ рассматриваются директором (уполномоченным заместителем директора) ГБУ МФЦ города Москвы.

(Абзац в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) директора (уполномоченного заместителя директора) ГБУ МФЦ города Москвы, принятые по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются Аппаратом Мэра и Правительства Москвы.

5.5. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц (работников) ГКУ "ГЦЖС" рассматриваются руководителем (уполномоченным заместителем руководителя) указанной организации.

(Абзац в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителя ГКУ "ГЦЖС", в том числе

на решения, принятые им или его заместителем по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

5.6. Жалобы могут быть поданы в органы исполнительной власти города Москвы и подведомственные им организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим Регламентом (далее органы и организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб), в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

5.6.1. При личном обращении заявителя (представителя заявителя).

5.6.2. Почтовым отправлением.

5.6.3. Пункт утратил силу - [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#).

5.6.4. С использованием официальных сайтов органов и организаций, уполномоченных на рассмотрение жалоб, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. Наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (организации) либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому направляется жалоба.

5.7.2. Наименование органа исполнительной власти города Москвы, подведомственной органу исполнительной власти организации, МФЦ либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, государственного гражданского служащего, работника, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

(Пункт 5.7.2 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).

5.7.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

5.7.4. Дату подачи и регистрационный номер запроса (заявления) на предоставление государственной услуги (за исключением случаев обжалования отказа в приеме запроса и его регистрации).

5.7.5. Сведения о решениях и (или) действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования.

5.7.6. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и (или) действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7.7. Требования заявителя.

5.7.8. Перечень прилагаемых к жалобе документов (при наличии).

5.7.9. Дату составления жалобы.

5.8. Жалоба должна быть подписана заявителем (его представителем). В случае подачи жалобы при личном обращении заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

Полномочия представителя на подписание жалобы должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации. Полномочия лица, действующего от имени организации без доверенности на основании закона, иных нормативных правовых актов и учредительных документов, подтверждаются документами, удостоверяющими его служебное положение, а также учредительными документами организации.

Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

5.9. Поступившая жалоба подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления.

5.10. Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем:

5.10.1. Отказа в приеме документов.

- 5.10.2. Отказа в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.
- 5.10.3. Нарушения срока исправлений опечаток и ошибок.
- 5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью или в части) либо об отказе в удовлетворении жалобы.
- 5.12. Решение должно содержать:
- 5.12.1. Наименование органа или организации, рассмотревших жалобу, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.
- 5.12.2. Реквизиты решения (номер, дату, место принятия).
- 5.12.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя.
- 5.12.4. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя.
- 5.12.5. Способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер.
- 5.12.6. Предмет жалобы (сведения об обжалуемых решениях, действиях, бездействии).
- 5.12.7. Установленные при рассмотрении жалобы обстоятельства и доказательства, их подтверждающие.
- 5.12.8. Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на подлежащие применению нормативные правовые акты Российской Федерации и города Москвы.
- 5.12.9. Принятое по жалобе решение (вывод об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении).
- 5.12.10. Меры по устранению выявленных нарушений и сроки их выполнения (в случае удовлетворения жалобы).
- 5.12.11. Порядок обжалования решения.
- 5.12.12. Подпись уполномоченного должностного лица.
- 5.13. Решение оформляется в письменном виде с использованием официальных бланков.
- 5.14. К числу указываемых в решении мер по устранению выявленных нарушений в том числе относятся:
- 5.14.1. Отмена ранее принятых решений (полностью или в части).
- 5.14.2. Обеспечение приема и регистрации запроса, оформления и выдачи заявителю расписки (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации).
- 5.14.3. Обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления государственной услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении государственной услуги).
- 5.14.4. Исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.
- 5.14.5. Возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.15. Орган или организация, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:
- 5.15.1. Признания обжалуемых решений и (или) действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя.
- 5.15.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.15.3. Отсутствия у заявителя права на получение государственной услуги.
- 5.15.4. Наличие:
- 5.15.4.1. Вступившего в законную силу решения суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями.
- 5.15.4.2. Решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случаев обжалования ранее принятых решений в вышестоящий орган).
- 5.16. Жалоба подлежит оставлению без ответа по существу в случаях:
- 5.16.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

- 5.16.2. Если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.
- 5.16.3. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя) или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.
- 5.16.4. Если в орган или организацию, уполномоченные на рассмотрение жалобы, поступило ходатайство заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.
- 5.17. Решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю (представителю заявителя) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.
- 5.18. В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (его представителю) направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации жалобы, письменное мотивированное уведомление с указанием оснований (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.
- 5.19. Жалоба, поданная с нарушением правил о компетенции, установленных пунктами 5.4, 5.5 настоящего Регламента, направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее регистрации, в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, с одновременным письменным уведомлением заявителя (его представителя) о переадресации жалобы (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.
- 5.20. Подача жалобы в досудебном (внесудебном) порядке не исключает права заявителя (представителя заявителя) на одновременную или последующую подачу жалобы в суд.
- 5.21. Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги, должно осуществляться путем:
- 5.21.1. Размещения соответствующей информации на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, информационных стендах или иных источниках информирования в местах предоставления государственной услуги. (Пункт 5.21.1 в редакции [от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#)).
- 5.21.2. Консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.
- 5.22. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При выявлении нарушений порядка предоставления государственных услуг города Москвы, ответственность за совершение которых установлена [Кодексом города Москвы об административных правонарушениях](#), должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, также должно направить копии имеющихся материалов в Главное контрольное управление города Москвы в течение двух рабочих дней, следующих за днем вынесения решения по жалобе (но не позднее рабочего дня, следующего за днем истечения установленного федеральным законодательством срока рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг).

к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
города Москвы "Предоставление гражданам
субсидий на оплату жилого помещения
и коммунальных услуг"
(Дополнительно включено
с 18 ноября 2016 года
[постановлением Правительства Москвы
от 7 ноября 2016 года N 721-ПП](#))

Сведения о заявителе, которому адресован документ

(Ф.И.О. физического лица)

Документ, удостоверяющий личность

(вид документа)

(серия, номер)

(кем, когда выдан)

Контактная информация:

тел. _____

эл.почта _____

Дата

Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Настоящим подтверждается, что при приеме Заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги "Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг", были выявлены следующие основания для отказа в приеме документов (в решении об отказе указывается конкретное основание (основания) для отказа в приеме документов):

- представление Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не соответствующих требованиям, установленным правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Едиными требованиями, Административным регламентом предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" (данное основание не применяется в случае, если Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, были поданы заявителем при личном обращении в многофункциональный центр предоставления государственных услуг);
- представление документов, утративших силу, в случаях, когда срок действия установлен в таких документах или предусмотрен законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы;
- представление документов, содержащих недостоверные и (или) противоречивые сведения (данное основание не применяется в случае, если Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, были поданы заявителем при личном обращении в многофункциональный центр предоставления государственных услуг);
- подача Заявления от имени заявителя не уполномоченным на то лицом;
- обращение за предоставлением государственной услуги лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с Административным регламентом

предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг";

- обращение заявителя за государственной услугой в Государственное казенное учреждение города Москвы "Городской центр жилищных субсидий", многофункциональный центр предоставления государственных услуг, не предоставляющие требующуюся заявителю государственную услугу.

Расшифровка (детализация) основания отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (указывается информация о наименовании документов (информации, сведений), которые не представлены, не соответствуют Единым требованиям к предоставлению государственных услуг в городе Москве, утратили силу, содержат недостоверные и (или) противоречивые сведения, оформлены с нарушением установленных требований):

В связи с изложенным принято решение об отказе в приеме Заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

(должностное лицо (работник), имеющее право принять решение об отказе в приеме документов)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

М.П.

Подпись заявителя, подтверждающая получение уведомления об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

(подпись)

(инициалы, фамилия заявителя)

(дата)

Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление информации жилищного учета"

(с изменениями на 22 ноября 2016 г. N 774-ПП)

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление информации жилищного учета" устанавливает последовательность и сроки административных процедур (действий) и (или) принятия решений по предоставлению государственной услуги, осуществляемые по запросу (заявлению) физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее - Регламент).

1.2. Административные процедуры и (или) действия, установленные настоящим Регламентом, осуществляются, в том числе в электронном виде, с использованием сведений Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве (далее - Базовый регистр) и Единых требований к предоставлению государственных услуг в городе Москве, установленных Правительством Москвы (далее - Единые требования).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Предоставление информации жилищного учета (далее - государственная услуга).

2.2. Правовые основания предоставления государственной услуги

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Жилищным кодексом Российской Федерации](#);
- [Законом города Москвы от 27 января 2010 года N 2 "Основы жилищной политики города Москвы"](#);
- [от 1 марта 2005 года N 111-ПП "О порядке создания единых информационно-расчетных центров административных округов города Москвы в форме государственных учреждений"](#);
- [от 24 апреля 2007 года N 299-ПП "О мерах по приведению системы управления многоквартирными домами в городе Москве в соответствие с Жилищным кодексом Российской Федерации"](#);
- дефис утратил силу - [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#).

2.3. Наименование органа исполнительной власти города Москвы (организации), предоставляющего государственную услугу, государственных учреждений города Москвы и иных организаций, участвующих в предоставлении услуги

2.3.1. Полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются следующими организациями (далее - организации, предоставляющие государственную услугу):

- государственными казенными учреждениями города Москвы инженерными службами районов города Москвы (далее - ГКУ ИС);
- дефис утратил силу - [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#);
- Государственным бюджетным учреждением города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы" (далее - ГБУ МФЦ города Москвы) - в районах и поселениях города Москвы, в которых полномочия по предоставлению

государственной услуги переданы многофункциональным центрам предоставления государственных услуг в соответствии с правовыми актами Правительства Москвы. (Пункт 2.3.1 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.3.1.1. При выдаче единого жилищного документа - службами "одного окна" указанных организаций, в том числе службами "одного окна", размещенными в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг на территории города Москвы (далее - МФЦ).

2.3.1.2. при выдаче документов, содержащих информацию жилищного учета - абонентскими отделами или паспортными столами указанных организаций, в том числе размещенными в МФЦ:

- единого платежного документа (ЕПД);
 - копии финансово-лицевого счета нанимателя жилого помещения;
 - выписки из домовой книги;
 - копии карточки учета собственника жилого помещения;
 - копии ордера на жилое помещение;
 - справки о регистрации по адресу;
 - справки о составе семьи;
 - справки о совместном проживании с умершим/о прописке на день смерти;
 - справки об одиноком умершем;
 - справки об иждивении;
 - справки об изменении адреса;
 - справки об утере ордера;
 - справки "Дом-новостройка";
 - справки о замене паспорта с указанием причины;
 - справки об оплате жилого помещения, коммунальных и прочих услуг в разрезе отдельных видов услуг за период;
 - справки об отсутствии задолженности по оплате жилого помещения, коммунальных и прочих услуг;
 - акта сверки начисленной и внесенной платы за жилое помещение и коммунальные услуги.
- Формы документов, указанных в пунктах 2.3.1.1 и 2.3.1.2 настоящего Регламента, утверждаются распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

2.3.2. Единый жилищный документ заменяет:

- копию финансово-лицевого счета нанимателя жилого помещения;
- выписку из домовой книги;
- копию карточки учета собственника жилого помещения;
- копию ордера на жилое помещение;
- справку о регистрации по адресу;
- справку о составе семьи;
- справку о совместном проживании с умершим/о прописке на день смерти;
- справку об одиноком умершем;
- справку об иждивении;
- справку об изменении адреса;
- справку об утере ордера;
- справку "Дом-новостройка";
- справку о замене паспорта с указанием причины;
- справку об оплате жилого помещения, коммунальных и прочих услуг в разрезе отдельных видов услуг за период;
- справку об отсутствии задолженности по оплате жилого помещения, коммунальных и прочих услуг;
- акт сверки начисленной и внесенной платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

2.3.3. В целях, связанных с предоставлением государственной услуги, используются документы и информация, обрабатываемые, в том числе посредством межведомственного запроса, с использованием межведомственного информационного взаимодействия с:

- Отделением Пенсионного Фонда РФ по городу Москве и Московской области;
- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве;
- Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве;
- Управлением записи актов гражданского состояния города Москвы.

2.4. Заявители

2.4.1. В качестве заявителей могут выступать:

2.4.1.1. Физические лица - собственники (наниматели) жилых помещений, зарегистрированные по месту жительства и месту пребывания в жилых помещениях, в отношении которых (лиц, проживающих в которых) запрашивается информация жилищного учета (далее - физические лица).

2.4.1.2. Юридические лица - собственники (владельцы) жилых помещений, в отношении которых (лиц, проживающих в которых) запрашивается информация жилищного учета (далее - юридические лица).

2.4.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.4.1 настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителем в установленном порядке.

2.5. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

2.5.1. При обращении за предоставлением государственной услуги физическое лицо представляет следующие документы:

2.5.1.1. Запрос (заявление) на предоставление государственной услуги (далее - запрос).

2.5.1.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.5.2. При обращении за предоставлением государственной услуги юридическое лицо представляет следующие документы:

2.5.2.1. Запрос (заявление) на предоставление государственной услуги (далее - запрос).

2.5.2.2. Нотариально заверенную копию документа (либо незаверенную копию с одновременным предоставлением оригинала), подтверждающего правомочия юридического лица запрашивать и получать сведения о жилом помещении и проживающих в нем гражданах (свидетельство о праве собственности на жилое помещение и т.п.).

2.5.2.3. Нотариально заверенную копию свидетельства о регистрации юридического лица (либо незаверенную копию свидетельства о регистрации юридического лица с одновременным предоставлением оригинала свидетельства о регистрации юридического лица).

2.5.2.4. Документ, удостоверяющий личность и полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица (доверенность, оформленная в установленном порядке).

2.5.2.5. Документы, подтверждающие полномочия руководителя юридического лица, в случае, если предоставление запроса осуществляется лично им (приказ, положение, протокол общего собрания или иное подтверждение в соответствии с учредительными документами юридического лица).

2.5.3. Дополнительно к документам, перечисленным в пунктах 2.5.1, 2.5.2 настоящего Регламента, заявитель предоставляет:

2.5.3.1. Для получения справки о совместном проживании с умершим/о прописке на день смерти - свидетельство о смерти лица, о совместном проживании с которым запрашивается справка.

2.5.3.2. Для получения справки об иждивении в отношении лиц до 16 лет - свидетельства о рождении указанных лиц.

2.5.3.3. Для получения справки об иждивении в отношении лиц от 16 до 18 лет - документ, подтверждающий их обучение по очной форме (справка из образовательного учреждения), или документ, подтверждающий, что указанные лица не работают по трудовому (гражданскому) договору (контракту) (справка из Пенсионного фонда).

2.5.3.4. Для получения справки об иждивении в отношении лица старше 18 лет - решение суда о признании такого лица иждивенцем.

2.5.4. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

2.5.5. При получении доступа к необходимым для предоставления государственной услуги сведениям Базового регистра, к заявителю не предъявляется требование о подаче документов, указанных в пунктах 2.5.2.2-2.5.2.3, 2.5.3.1-2.5.3.3 настоящего Регламента.

Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

2.5.6. С 31 марта 2012 года на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы заявитель имеет возможность заполнения интерактивной формы запроса, приложения к запросу электронных образов документов. Указанная возможность предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации на Портале возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) вышеуказанные действия могут осуществляться с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи). (Пункт 2.5.6 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.6. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.7. Срок предоставления государственной услуги

2.7.1. Общий срок предоставления государственной услуги включает срок межведомственного взаимодействия органов власти и организаций в процессе предоставления государственной услуги и не может превышать одного рабочего дня.

2.7.2. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня, следующего за днем регистрации запроса.

2.8. Приостановление предоставления государственной услуги
Основания для приостановления предоставления государственной услуги настоящим Регламентом не предусмотрены.

2.9. Отказ в предоставлении государственной услуги

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги, являются:

2.9.1.1. Несоответствие представленных заявителем запроса о предоставлении государственной услуги, документов и их копий установленным требованиям.

2.9.1.2. Заявителем представлен неполный комплект документов, предусмотренный пунктами 2.5.1., 2.5.2., 2.5.3. настоящего Регламента.

2.9.1.3. В представленных заявителем документах содержатся противоречивые сведения.

2.9.1.4. Жилое помещение, в отношении которого (лиц, проживающих (проживавших) в котором) запрашивается информация жилищного учета:

- находится вне территории района, обслуживаемого ГКУ ИС, филиала ГКУ "ГЦЖС", в которые обращается заявитель;

(Дефис в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

- дефис утратил силу - [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#).

2.9.1.5. Запрос от имени получателя государственной услуги подан лицом, не имеющим на то полномочий.

2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.9.1 настоящего Регламента, является исчерпывающим.

2.9.3. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Форма решения об отказе утверждается распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

2.9.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по запросу, поданному в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом, с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) и направляется заявителю по электронной почте и (или) через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

(Пункт 2.9.4 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.10. Результат предоставления государственной услуги

2.10.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

2.10.1.1. Выдача заявителю документов, указанных в пункте 2.3.1.2 настоящего Регламента, содержащего информацию жилищного учета.

2.10.1.2. Выдача заявителю решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.10.2. Документ и (или) информация, подтверждающие предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги), могут быть:

- выданы лично заявителю в форме документа на бумажном носителе;
- с 31 марта 2012 года направлены заявителю в форме электронного документа через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы. Указанная возможность предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) электронный документ может быть подписан с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи). Форма и способ получения документа и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги), указывается заявителем в запросе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
(Дефис в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.11. Плата за предоставление государственной услуги.

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Показатели, характеризующие качество и доступность государственной услуги

Качество и доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями:

- срок предоставления государственной услуги - не более 1 рабочего дня;
- время ожидания в очереди при подаче запроса - не более 1 часа;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги - не более 1 часа;
- время ожидания в очереди на прием для получения консультации о порядке предоставления государственной услуги - не более 15 минут.

2.13. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

2.13.1. Информация о предоставлении государственной услуги, размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в организациях, предоставляющих государственную услугу, официальном сайте Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы, а также на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 2.13.1 в редакции от 22 ноября 2016 г. N 774-ПП).

2.13.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме с 31 марта 2012 года заявитель имеет возможность получать информацию о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 2.13.2 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур

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

3.1.1.1. Прием (получение) запроса и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.1.1.2. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.1.1.3. Формирование результата предоставления государственной услуги.

3.1.1.4. Выдача (направление) заявителю документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги).

3.2. Прием (получение) запроса и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от заявителя запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры:
- единого жилищного документа - является специалист службы "одного окна", абонентского отдела или паспортного стола ГКУ ИС, филиала ГКУ "ГЦЖС" (в Зеленоградском административном округе), а также службы "одного окна" указанных организаций в МФЦ; (Дефис в редакции [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#)).
- документов, указанных в пункте 2.3.2 настоящего Регламента, содержащих информацию жилищного учета - является специалист абонентского отдела или паспортного стола ГКУ ИС, филиала ГКУ "ГЦЖС" (в Зеленоградском административном округе) (далее - должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета). (Дефис в редакции [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#)).

3.2.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета, осуществляет прием документов в соответствии с Едиными требованиями, утвержденными [от 15.11.2011 N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#), а также с настоящим Регламентом.

3.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:
- при поступлении запроса и документов на личном приеме - 5 минут;
- при предоставлении запроса и документов в электронной форме - один рабочий день.

3.2.5. Результатом административной процедуры является прием запроса и документов либо уведомление заявителя о принятии решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3. Обработка документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является принятые запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

3.3.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета, осуществляет обработку документов, необходимых для предоставления информации жилищного учета, в соответствии с Едиными требованиями, в том числе путем обращения к информационной системе, содержащей информацию жилищного учета.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 минут с момента поступления запроса и документов должностному лицу, ответственному за предоставление информации жилищного учета.

3.3.5. Результатом административной процедуры является автоматически сформированный документ, содержащий информацию жилищного учета (п.2.3.1.2 настоящего Регламента).

3.4. Формирование результата предоставления государственной услуги

3.4.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за формирование результата предоставления государственной услуги, автоматически сформированного документа, содержащего информацию жилищного учета.

3.4.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета:
- проверяет корректность автоматически сформированного документа, предусмотренного п.3.3.5 настоящего Регламента;
- в случае если документ сформирован некорректно, самостоятельно формирует документ, содержащий информацию жилищного учета, и подписывает его электронной подписью.

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 20 минут.

3.4.5. Результатом административной процедуры является итоговый документ, содержащий информацию жилищного учета.

3.5. Выдача (направление) заявителю результата предоставления государственной услуги

3.5.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является сформированный итоговый документ, содержащий информацию жилищного учета.

3.5.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета.

3.5.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации жилищного учета:
- при поступлении запроса и документов на личном приеме распечатывает и выдает заявителю документ, содержащий информацию жилищного учета;
- при поступлении запроса и документов в электронной форме посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, направляет заявителю документ, содержащий информацию жилищного учета, в форме электронного документа.
(Дефис в редакции, введенной в действие с 6 июня 2015 года [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#).)

3.5.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 минут с момента поступления запроса.

3.5.5. Результатом административной процедуры является направление (выдача) заявителю документа, содержащего информацию жилищного учета.

4. Контроль за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляется Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы, префектурами

административных округов города Москвы, Главным контрольным управлением города Москвы в формах, установленных Правительством Москвы.
(Пункт в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется должностными лицами организаций, предоставляющих государственную услугу.

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается актами Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) организаций, предоставляющих государственную услугу, и их работников

(Раздел в редакции, введенной в действие с 6 июня 2015 года [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

5.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении государственной услуги решения и (или) действия (бездействие) ГБУ МФЦ города Москвы, ГКУ ИС, их работников.
(Пункт в редакции [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#)).

5.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном [главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы](#), утвержденным [от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#), настоящим Регламентом.

5.3. Заявители могут обратиться с жалобами в случаях:

5.3.1. Нарушения срока регистрации запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления государственных услуг, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов (информации) от заявителя.

5.3.2. Требования от заявителя:

5.3.2.1. Документов, представление которых заявителем для предоставления государственной услуги не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, в том числе документов, получаемых с использованием межведомственного информационного взаимодействия.

5.3.2.2. Обращения за предоставлением услуг, не включенных в утвержденный Правительством Москвы перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

5.3.2.3. Внесения платы за предоставление государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.3. Нарушения срока предоставления государственной услуги.

5.3.4. Отказа заявителю:

5.3.4.1. В приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы для предоставления государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.4.2. В предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.3.4.3. В исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3.5. Иных нарушений порядка предоставления государственной услуги, установленного нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

- 5.4. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работников МФЦ рассматриваются директором (уполномоченным заместителем директора) ГБУ МФЦ города Москвы. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) директора (уполномоченного заместителя директора) ГБУ МФЦ города Москвы, принятые по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются Аппаратом Мэра и Правительства Москвы.
- 5.5. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работников ГКУ ИС рассматриваются руководителями (уполномоченными заместителями руководителей) указанных организаций. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителей ГКУ ИС, в том числе на решения, принятые ими или их заместителями по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются префектурами соответствующих административных округов города Москвы.
- 5.6. Пункт утратил силу - [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#).
- 5.7. Жалобы могут быть поданы в органы исполнительной власти города Москвы и подведомственные им организации, уполномоченные на их рассмотрение в соответствии с настоящим Регламентом (далее органы и организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб), в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:
- 5.7.1. При личном обращении заявителя (представителя заявителя).
- 5.7.2. Почтовым отправлением.
- 5.7.3. С использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.
- 5.7.4. С использованием официальных сайтов органов и организаций, уполномоченных на рассмотрение жалоб, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
- 5.8. Жалоба должна содержать:
- 5.8.1. Наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (организации) либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому направляется жалоба.
- 5.8.2. Наименование органа исполнительной власти города Москвы, подведомственной органу исполнительной власти организации, многофункционального центра предоставления государственных услуг либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, государственного гражданского служащего, работника, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.
- 5.8.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.
- 5.8.4. Дату подачи и регистрационный номер запроса (заявления) на предоставление государственной услуги (за исключением случаев обжалования отказа в приеме запроса и его регистрации).
- 5.8.5. Сведения о решениях и (или) действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования.
- 5.8.6. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и (или) действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- 5.8.7. Требования заявителя.
- 5.8.8. Перечень прилагаемых к жалобе документов (при наличии).
- 5.8.9. Дату составления жалобы.
- 5.9. Жалоба должна быть подписана заявителем (его представителем). В случае подачи жалобы при личном обращении заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.
- Полномочия представителя на подписание жалобы должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации. Полномочия лица, действующего от имени организации без доверенности на основании закона, иных нормативных правовых актов и учредительных документов, подтверждаются

документами, удостоверяющими его служебное положение, а также учредительными документами организации.

Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

5.10. Поступившая жалоба подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления.

5.11. Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем:

5.11.1. Отказа в приеме документов.

5.11.2. Отказа в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

5.11.3. Нарушения срока исправлений опечаток и ошибок.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью или в части) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.13. Решение должно содержать:

5.13.1. Наименование органа или организации, рассмотревших жалобу, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.

5.13.2. Реквизиты решения (номер, дату, место принятия).

5.13.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица.

5.13.4. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя.

5.13.5. Способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер.

5.13.6. Предмет жалобы (сведения об обжалуемых решениях, действиях, бездействии).

5.13.7. Установленные при рассмотрении жалобы обстоятельства и доказательства, их подтверждающие.

5.13.8. Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на подлежащие применению нормативные правовые акты Российской Федерации и города Москвы.

5.13.9. Принятое по жалобе решение (вывод об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении).

5.13.10. Меры по устранению выявленных нарушений и сроки их выполнения (в случае удовлетворения жалобы).

5.13.11. Порядок обжалования решения.

5.13.12. Подпись уполномоченного должностного лица.

5.14. Решение оформляется в письменном виде с использованием официальных бланков.

5.15. К числу указываемых в решении мер по устранению выявленных нарушений в том числе относятся:

5.15.1. Отмена ранее принятых решений (полностью или в части).

5.15.2. Обеспечение приема и регистрации запроса, оформления и выдачи заявителю расписки (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации).

5.15.3. Обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления государственной услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении государственной услуги).

5.15.4. Исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

5.15.5. Возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.16. Орган или организация, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:

5.16.1. Признания обжалуемых решений и (или) действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя.

- 5.16.2. Поддачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.16.3. Отсутствия у заявителя права на получение государственной услуги.
- 5.16.4. Наличие:
- 5.16.4.1. Вступившего в законную силу решения суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями.
- 5.16.4.2. Решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случаев обжалования ранее принятых решений в вышестоящий орган).
- 5.17. Жалоба подлежит оставлению без ответа по существу в случаях:
- 5.17.1. Наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.
- 5.17.2. Если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.
- 5.17.3. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя) или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.
- 5.17.4. Если в орган или организацию, уполномоченные на рассмотрение жалобы, поступило ходатайство заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.
- 5.18. Решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю (представителю заявителя) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.
- 5.19. В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (его представителю) направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации жалобы, письменное мотивированное уведомление с указанием оснований (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.
- 5.20. Жалоба, поданная с нарушением правил о компетенции, установленных пунктами 5.4-5.6 настоящего Регламента, направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее регистрации, в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, с одновременным письменным уведомлением заявителя (его представителя) о переадресации жалобы (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.
- 5.21. Подача жалобы в досудебном (внесудебном) порядке не исключает права заявителя (представителя заявителя) на одновременную или последующую подачу жалобы в суд.
- 5.22. Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги, должно осуществляться путем:
- 5.22.1. Размещения соответствующей информации на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы и стендах, информационных стендах или иных источниках информирования в местах предоставления государственной услуги. (в ред. на 22 ноября 2016 г. N 774-ПП)
- 5.22.2. Консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.
- 5.23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы

в органы прокуратуры.

При выявлении нарушений порядка предоставления государственных услуг города Москвы, ответственность за совершение которых установлена [Кодексом города Москвы об административных правонарушениях](#), должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, также должно направить копии имеющихся материалов в Главное контрольное управление города Москвы в течение двух рабочих дней, следующих за днем вынесения решения по жалобе (но не позднее рабочего дня, следующего за днем истечения установленного федеральным законодательством срока рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг).

**Административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы
"Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения,
коммунальных услуг и услуг связи"**

(с изменениями на 22 ноября 2016 г. N 774-ПП)

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи" (далее - Регламент) устанавливает последовательность и сроки административных процедур (действий) и принятия решений по предоставлению государственной услуги, осуществляемые по заявлению физического лица либо его уполномоченного представителя.

1.2. Административные процедуры и (или) действия, установленные настоящим Регламентом, осуществляются, в том числе в электронном виде, с использованием сведений Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве (далее - Базовый регистр) и Единых требований к предоставлению государственных услуг в городе Москве, установленных Правительством Москвы (далее - Единые требования).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи (далее - государственная услуга).

2.2. Правовые основания предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Жилищным кодексом Российской Федерации](#);
- [Законом Российской Федерации от 15 мая 1991 года N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС"](#);
- [Законом Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы"](#);
- [Федеральным законом от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах"](#);
- [Федеральным законом от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](#);
- [Федеральным законом от 26 ноября 1998 года N 175-ФЗ "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча"](#);
- [Федеральным законом от 17 декабря 2001 года N 173-ФЗ "О трудовых пенсиях в Российской Федерации"](#);
- [Федеральным законом от 10 января 2002 года N 2-ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне"](#);
- [Законом города Москвы от 3 ноября 2004 года N 70 "О мерах социальной поддержки отдельных категорий жителей города Москвы"](#);
- [Законом города Москвы от 27 января 2010 года N 2 "Основы жилищной политики города Москвы"](#);

- [от 7 декабря 2004 года N 850-ПП "О порядке и условиях обеспечения мер социальной поддержки граждан по оплате жилья и коммунальных услуг"](#);
- [от 24 апреля 2007 года N 299-ПП "О мерах по приведению системы управления многоквартирными домами в городе Москве в соответствие с Жилищным кодексом Российской Федерации"](#).

2.3. Наименование органа исполнительной власти города Москвы (организации), предоставляющего государственную услугу, государственных учреждений города Москвы и иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги

2.3.1. При личном обращении заявителя полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются следующими организациями (при условии осуществления такими организациями функций начисления платежей за жилые помещения, коммунальные и иные услуги в соответствии с договором) (далее - организации, предоставляющие государственную услугу):

- государственными казенными учреждениями города Москвы инженерными службами районов города Москвы (далее - ГКУ ИС) (в районах города Москвы, где не созданы филиалы Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы" (далее - ГБУ МФЦ города Москвы) - многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы (далее - МФЦ));

- МФЦ по экстерриториальному принципу - вне зависимости от места регистрации заявителя, а также места нахождения жилого помещения (за исключением жилых помещений, расположенных в районах города Москвы, где не созданы МФЦ).
(Пункт 2.3.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.3.2. В целях, связанных с предоставлением государственной услуги, используются документы и информация, обрабатываемые, в том числе посредством межведомственного запроса, с использованием межведомственного информационного взаимодействия с:

- Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы;
(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве;

- Департаментом городского имущества города Москвы;
(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- Управлением записи актов гражданского состояния города Москвы.

2.4. Заявители

2.4.1. В качестве заявителей могут выступать физические лица, проживающие в городе Москве и обладающие правом на меры социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации или города Москвы, и обратившиеся с заявлением о предоставлении государственной услуги в отношении жилого помещения (за исключением жилого помещения, расположенного на территории Троицкого и Новомосковского административных округов города Москвы), при условии осуществления организациями, предоставляющими государственную услугу, функций начисления платежей за жилые помещения, коммунальные и иные услуги в соответствии с договором.
(Пункт 2.4.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.4.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.4.1 настоящего Регламента, могут представлять законные представители заявителей или иные лица, уполномоченные заявителем

в установленном порядке.

(Пункт 2.4.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.5. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

2.5.1. При обращении за предоставлением государственной услуги заявитель предоставляет:

2.5.1.1. Заявление о предоставлении государственной услуги.

Заявление в форме документа на бумажном носителе оформляется согласно [приложению 1 к настоящему Регламенту](#).

2.5.1.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.5.1.3. Документы, подтверждающие право заявителя и (или) членов его семьи на меру социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи.

(Пункт 2.5.1.3 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.5.1.4. Документы, подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, государственную услугу по которому заявитель желает получить (при первичном обращении).

2.5.1.5. Документы, подтверждающие правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем к членам его семьи.

(Пункт 2.5.1.5 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.5.1.6. Справку об отсутствии оформленной меры социальной поддержки по месту регистрации в случае, если у заявителя в собственности более одного жилого помещения или при обращении за предоставлением государственной услуги по месту пребывания (только в том случае, если собственники жилых помещений многоквартирного дома приняли решение не производить расчеты через систему ГКУ ИС).

2.5.1.7. Документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с Едиными требованиями, в случае обращения представителя заявителя.

(Пункт 2.5.1.7 включен [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#))

2.5.1.8. Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в случае обращения представителя заявителя (при обращении лица, уполномоченного заявителем в установленном порядке - доверенность в простой письменной форме либо нотариально удостоверенная доверенность или доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации).

(Пункт 2.5.1.8 включен [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#))

2.5.2. Перечень документов, указанных в пункте 2.5.1 настоящего Регламента, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

2.5.3. При получении доступа к необходимым для предоставления государственной услуги сведениям Базового регистра к заявителю не предъявляется требование о подаче документов, указанных в пунктах 2.5.1.3-2.5.1.5 настоящего Регламента.

Заявитель может представить указанные документы по собственной инициативе.

2.5.4. С 1 августа 2012 года на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы заявитель имеет возможность заполнения интерактивной формы заявления, приложения к заявлению электронных образов документов. Указанная возможность

предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации на Портале возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) вышеуказанные действия могут осуществляться с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи). (Абзац в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

Заявитель, подавший заявление и документы в электронной форме (электронных образов бумажных документов) посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, обязан представить в организацию, предоставляющую государственную услугу оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в заявлении, в течение 5 дней.

(Абзац в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.6. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги
Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.7. Срок предоставления государственной услуги

2.7.1. Общий срок предоставления государственной услуги включает срок межведомственного взаимодействия органов власти и организаций в процессе предоставления государственной услуги и не может превышать 5 рабочих дней с даты регистрации заявления при подаче заявления и полного пакета документов посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 2.7.1 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.7.2. Срок предоставления государственной услуги в случаях, установленных пунктом 2.7.1 настоящего Регламента, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации заявления.

(Пункт 2.7.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.7.3. При личной подаче заявления и полного комплекта документов в организации, предоставляющие государственную услугу, решение о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги принимается в день обращения заявителя.

(Пункт 2.7.3 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.7.4. Срок предоставления государственной услуги в случаях, установленных пунктом 2.7.3 настоящего Регламента, начинается с момента регистрации заявления.

(Пункт 2.7.4 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.7(1). Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.7(1).1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

2.7(1).1.1. Представление заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не соответствующих требованиям, установленным правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Едиными требованиями, настоящим Регламентом.

2.7(1).1.2. Представление документов, утративших силу, в случаях, когда срок действия установлен в таких документах или предусмотрен законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы.

2.7(1).1.3. Представление неполного комплекта документов, указанных в настоящем Регламенте, в качестве документов, подлежащих обязательному представлению заявителем.

2.7(1).1.4. Представление заявителем документов, содержащих недостоверные и (или) противоречивые сведения.

2.7(1).1.5. Подача заявления от имени заявителя не уполномоченным на то лицом.

2.7(1).1.6. Обращение за предоставлением государственной услуги лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

2.7(1).1.7. Обращение заявителя за государственной услугой в организацию, предоставляющую государственную услугу, не предоставляющую требующуюся заявителю государственную услугу.

2.7(1).2. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, установленный пунктом 2.7(1).1 настоящего Регламента, является исчерпывающим.

2.7(1).3. Письменное мотивированное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу, оформляется по требованию заявителя по форме согласно [приложению 2 к настоящему Регламенту](#), подписывается должностным лицом (работником) организации, предоставляющей государственную услугу, и выдается заявителю в день получения от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

(Раздел 2.7(1) в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.8. Приостановление предоставления государственной услуги

Приостановление предоставления государственной услуги настоящего Регламентом не предусмотрено.

2.9. Отказ в предоставлении государственной услуги

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

2.9.1.1. Несоответствие представленных заявителем заявления, документов и их копий установленным требованиям.

2.9.1.2. Представление заявителем неполного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего Регламента (пункт в редакции [от 25 июля 2012 года N 364-ПП](#)).

2.9.1.3. Наличие в представленных заявителем документах противоречивых сведений.

2.9.1.4. Подача заявления от имени заявителя лицом, не имеющим на то полномочий.

2.9.1.5. Отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги.

2.9.1.6. Изменение места постоянного жительства получателя государственной услуги (если мера социальной поддержки предоставляется по месту постоянного жительства).

2.9.1.7. Изменение места фактического проживания получателя государственной услуги (если мера социальной поддержки предоставляется по месту фактического проживания).

2.9.1.8. Предоставление заявителем (получателем) государственной услуги и (или) членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи или определения (изменения) размера этой меры социальной поддержки.

2.9.1.9. Обращение за предоставлением государственной услуги лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом, если указанное обстоятельство было установлено организацией, предоставляющей государственную услугу, в процессе обработки документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.
(Пункт 2.9.1.9 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.9.1. настоящего Регламента, является исчерпывающим.

2.9.3. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа по выбору заявителя сообщается ему в устной форме либо оформляется в письменной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом (работником) организации, предоставляющей государственную услугу, и выдается в форме документа на бумажном носителе.

(Пункт 2.9.3 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.9.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по заявлению, поданному в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) и направляется заявителю по электронной почте и (или) через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

(Пункт 2.9.4 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

2.10. Результат предоставления государственной услуги

2.10.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи;
- отказ в предоставлении мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи.

2.10.2. Документ и (или) информация, подтверждающие предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги) могут быть:

(Абзац в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- сообщены лично заявителю в устной форме организацией, предоставляющей государственную услугу;

(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- выданы лично заявителю в форме документа на бумажном носителе организацией, предоставляющей государственную услугу;

(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- с 1 августа 2012 года направлены заявителю в форме электронного документа, подписанного с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) по электронной почте.

- с 1 декабря 2012 года направлены заявителю в форме электронного документа через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы. Указанная возможность предоставляется заявителям после получения в установленном порядке доступа к подсистеме Портала "личный кабинет". При организации возможности применения электронной цифровой подписи (электронной подписи) электронный документ может быть подписан с применением электронной цифровой подписи (электронной подписи).

(Дефис в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

Форма и способ получения документа и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги),

указывается заявителем в заявлении, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(Абзац в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.10.3. Сведения о конечных результатах предоставления государственной услуги вносятся в Базовый регистр в сроки (срок), установленные Правительством Москвы в следующем составе:

- Получатель мер социальной поддержки (СНИЛС);
- Код меры социальной поддержки;
- Дата заявления на предоставление мер социальной поддержки;
- Дата предоставления меры социальной поддержки;
- Объем предоставленных мер социальной поддержки;
- Основание подтверждения получения меры социальной поддержки;
- Срок действия меры социальной поддержки.

2.10.4. Внесение сведений о конечном результате предоставления государственной услуги в Базовый регистр не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе или в электронной форме, заверенный электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица.

2.11. Плата за предоставление государственной услуги.

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги

Качество и доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями:

- возможность подачи заявления в любом МФЦ, вне зависимости от места регистрации заявителя, а также места нахождения жилого помещения (за исключением жилых помещений, расположенных в районах города Москвы, где не созданы МФЦ);
- время ожидания в очереди при подаче заявления - не более 15 минут;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги - не более 15 минут;
- время ожидания в очереди при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу, для получения консультации о порядке предоставления государственной услуги - не более 15 минут.

(Раздел 2.12 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.13. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

2.13.1. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в организациях, предоставляющих государственную услугу, официальном сайте Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы, а также на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 2.13.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

2.13.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме с 1 августа 2012 года заявитель имеет возможность получать информацию о ходе выполнения процедур при предоставлении государственной услуги через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы.

(Пункт 2.13.2 в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур

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

3.1.1.1. Прием (получение) и регистрация заявления и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

(Пункт 3.1.1.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.1.1.2. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.1.1.3. Формирование результата предоставления государственной услуги с внесением сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр.

3.1.1.4. Выдача (направление) заявителю документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги).

(Пункт 3.1.1.4 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.2. Прием (получение) и регистрация заявления и документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, является работник организации, предоставляющей государственную услугу (далее - должностное лицо (работник), ответственное за прием документов).

3.2.3. Должностное лицо (работник), ответственное за прием документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с Едиными требованиями и обеспечивает их передачу должностному лицу (работнику), ответственному за обработку документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.4. При личном обращении заявителя в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должностное лицо (работник), ответственное за прием документов, отказывает в приеме документов, по требованию заявителя осуществляет подготовку проекта решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и обеспечивает в установленном порядке его подписание.

При личном обращении заявителя выдача решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в день обращения заявителя за предоставлением государственной услуги.

3.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

- при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу,
- день обращения заявителя;

- при поступлении заявления и документов в электронной форме - один рабочий день.

3.2.6. Результатом административной процедуры является:

3.2.6.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также их передача должностному лицу (работнику), ответственному за обработку документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.6.2. Отказ в приеме документов.

(Раздел 3.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.3. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием начала выполнения административной процедуры являются принятые от заявителя заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги. (Пункт 3.3.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.3.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, является работник организации, предоставляющей государственную услугу (далее - должностное лицо (работник), ответственное за обработку документов (информации)). (Пункт 3.3.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.3.3. Должностное лицо (работник), ответственное за обработку документов (информации):
- осуществляет обработку поступивших документов в соответствии с Едиными требованиями;
- обращается к сведениям Базового регистра, необходимым для предоставления государственной услуги (при необходимости);
- устанавливает основания для предоставления, отказа в предоставлении государственной услуги.
(Пункт 3.3.3 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

- при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу,
- день обращения заявителя;
(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).
- при поступлении заявления и документов в электронной форме - один рабочий день.

3.3.5. Результатом административной процедуры является формирование состава сведений, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги).

3.4. Формирование результата предоставления государственной услуги с внесением соответствующих сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр

3.4.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является сформированный состав сведений, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги).

3.4.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, является работник организации, предоставляющей государственную услугу (далее - должностное лицо (работник), ответственное за формирование результата услуги). (Пункт 3.4.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

3.4.3. Должностное лицо (работник), ответственное за формирование результата услуги: (Абзац в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- проводит рассмотрение поступивших документов в соответствии с Едиными требованиями;
- при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных настоящим Регламентом, формирует решение об отказе в предоставлении мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи;
- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных настоящим Регламентом, формирует решение о предоставлении мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи;
- вносит сведения о конечном результате услуги в Базовый регистр в установленном порядке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

- при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу,
- день обращения заявителя;

(Дефис в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

- при поступлении заявления и документов в электронной форме - один рабочий день.

3.4.5. Результатом предоставления государственной услуги является формирование решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи и внесение сведений о конечном результате услуги в Базовый регистр.

3.5. Выдача (направление) заявителю документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (в том числе отказ в предоставлении государственной услуги)

3.5.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи.

3.5.2. Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, является работник организации, предоставляющей государственную услугу (далее - должностное лицо (работник), ответственное за выдачу документов).

3.5.3. Должностное лицо (работник), ответственное за выдачу документов:

- при личном обращении заявителя сообщает в устной форме либо выдает ему решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи в форме документа на бумажном носителе;

- при поступлении заявления и документов посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы направляет заявителю решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

3.5.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры при личном обращении заявителя в организации, предоставляющие государственную услугу, - день обращения заявителя.

3.5.5. Результатом административной процедуры является:

3.5.5.1. Сообщение заявителю решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи в

устной форме.

3.5.5.2. Выдача (направление) заявителю решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи.

(Раздел 3.5 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

4. Контроль за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляется Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы и Главным контрольным управлением города Москвы в формах, установленных Правительством Москвы.

(Пункт в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами (работниками) положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителями организаций, предоставляющих государственную услугу, и уполномоченными ими должностными лицами.

(Пункт в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами организаций, предоставляющих государственную услугу.

(Пункт в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) организаций, предоставляющих государственную услугу, и их работников

(Раздел в редакции [от 21 мая 2015 года N 307-ПП](#)).

5.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении государственной услуги решения и (или) действия (бездействие) ГБУ МФЦ города Москвы, ГКУ ИС, их работников.

(Пункт в редакции [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#)).

5.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном [главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы](#), утвержденным [от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве"](#), настоящим Регламентом.

5.3. Заявители могут обратиться с жалобами в случаях:

5.3.1. Нарушения срока регистрации запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления государственных услуг, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов (информации) от заявителя.

5.3.2. Требования от заявителя:

5.3.2.1. Документов, представление которых заявителем для предоставления государственной услуги не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, в том числе документов, получаемых с использованием межведомственного информационного взаимодействия.

5.3.2.2. Обращения за предоставлением услуг, не включенных в утвержденный Правительством Москвы перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

- 5.3.2.3. Внесения платы за предоставление государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.3.3. Нарушения срока предоставления государственной услуги.
- 5.3.4. Отказа заявителю:
- 5.3.4.1. В приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы для предоставления государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.3.4.2. В предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.3.4.3. В исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.
- 5.3.5. Иных нарушений порядка предоставления государственной услуги, установленного нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.4. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работников МФЦ рассматриваются директором (уполномоченным заместителем директора) ГБУ МФЦ города Москвы. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) директора (уполномоченного заместителя директора) ГБУ МФЦ города Москвы, принятые по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются Аппаратом Мэра и Правительства Москвы. (Пункт в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).
- 5.5. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работников ГКУ ИС рассматриваются руководителями (уполномоченными заместителями руководителей) указанных организаций.

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителей ГКУ ИС, в том числе на решения, принятые ими или их заместителями по поступившим в досудебном (внесудебном) порядке жалобам, рассматриваются префектурами соответствующих административных округов города Москвы.

5.6. Пункт утратил силу - [от 25 декабря 2015 года N 956-ПП](#).

5.7. Жалобы могут быть поданы в органы исполнительной власти города Москвы и подведомственные им организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим Регламентом (далее органы и организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб), в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

5.7.1. При личном обращении заявителя (представителя заявителя).

5.7.2. Почтовым отправлением.

5.7.3. С использованием официальных сайтов органов и организаций, уполномоченных на рассмотрение жалоб, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.7.4. Иными способами, предусмотренными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.8.1. Наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (организации) либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому направляется жалоба.

5.8.2. Наименование органа исполнительной власти города Москвы, подведомственной органу исполнительной власти организации, МФЦ либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, государственного гражданского служащего, работника, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

(Пункт 5.8.2 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

5.8.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

- 5.8.4. Дату подачи и регистрационный номер запроса (заявления) на предоставление государственной услуги (за исключением случаев обжалования отказа в приеме запроса и его регистрации).
- 5.8.5. Сведения о решениях и (или) действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования.
- 5.8.6. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и (или) действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- 5.8.7. Требования заявителя.
- 5.8.8. Перечень прилагаемых к жалобе документов (при наличии).
- 5.8.9. Дату составления жалобы.
- 5.9. Жалоба должна быть подписана заявителем (его представителем). В случае подачи жалобы при личном обращении заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

Полномочия представителя на подписание жалобы должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

- 5.10. Поступившая жалоба подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления.
- 5.11. Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем:
- 5.11.1. Отказа в приеме документов.
- 5.11.2. Отказа в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.
- 5.11.3. Нарушения срока исправлений опечаток и ошибок.
- 5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью или в части) либо об отказе в удовлетворении жалобы.
- 5.13. Решение должно содержать:
- 5.13.1. Наименование органа или организации, рассмотревших жалобу, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.
- 5.13.2. Реквизиты решения (номер, дату, место принятия).
- 5.13.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя.
- 5.13.4. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя.
- 5.13.5. Способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер.
- 5.13.6. Предмет жалобы (сведения об обжалуемых решениях, действиях, бездействии).
- 5.13.7. Установленные при рассмотрении жалобы обстоятельства и доказательства, их подтверждающие.
- 5.13.8. Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на подлежащие применению нормативные правовые акты Российской Федерации и города Москвы.
- 5.13.9. Принятое по жалобе решение (вывод об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении).
- 5.13.10. Меры по устранению выявленных нарушений и сроки их выполнения (в случае удовлетворения жалобы).
- 5.13.11. Порядок обжалования решения.
- 5.13.12. Подпись уполномоченного должностного лица.
- 5.14. Решение оформляется в письменном виде с использованием официальных бланков.
- 5.15. К числу указываемых в решении мер по устранению выявленных нарушений в том числе относятся:
- 5.15.1. Отмена ранее принятых решений (полностью или в части).

- 5.15.2. Обеспечение приема и регистрации запроса, оформления и выдачи заявителю расписки (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации).
- 5.15.3. Обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления государственной услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении государственной услуги).
- 5.15.4. Исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.
- 5.15.5. Возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.16. Орган или организация, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:
- 5.16.1. Признания обжалуемых решений и (или) действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя.
- 5.16.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.
- 5.16.3. Отсутствия у заявителя права на получение государственной услуги.
- 5.16.4. Наличия:
- 5.16.4.1. Вступившего в законную силу решения суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями.
- 5.16.4.2. Решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случаев обжалования ранее принятых решений в вышестоящий орган).
- 5.17. Жалоба подлежит оставлению без ответа по существу в случаях:
- 5.17.1. Наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.
- 5.17.2. Если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.
- 5.17.3. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя) или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.
- 5.17.4. Если в орган или организацию, уполномоченные на рассмотрение жалобы, поступило ходатайство заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.
- 5.18. Решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю (представителю заявителя) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.
- 5.19. В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (его представителю) направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации жалобы, письменное мотивированное уведомление с указанием оснований (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.
- 5.20. Жалоба, поданная с нарушением правил о компетенции, установленных пунктами 5.4-5.6 настоящего Регламента, направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее регистрации, в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, с одновременным письменным уведомлением заявителя (его представителя) о переадресации жалобы (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.

5.21. Подача жалобы в досудебном (внесудебном) порядке не исключает права заявителя (представителя заявителя) на одновременную или последующую подачу жалобы в суд.

5.22. Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги, должно осуществляться путем:

5.22.1. Размещения соответствующей информации на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, информационных стендах или иных источниках информирования в местах предоставления государственной услуги.

(Пункт 5.22.1 в редакции [от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#)).

5.22.2. Консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

При выявлении нарушений порядка предоставления государственных услуг города Москвы, ответственность за совершение которых установлена [Кодексом города Москвы об административных правонарушениях](#), должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, также должно направить копии имеющихся материалов в Главное контрольное управление города Москвы в течение двух рабочих дней, следующих за днем вынесения решения по жалобе (но не позднее рабочего дня, следующего за днем истечения установленного федеральным законодательством срока рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг).

Приложение 1

к Административному регламенту предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи"

(включено

[постановлением Правительства Москвы от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#))

Сведения о заявителе:

(Ф.И.О. физического лица)

(Ф.И.О. представителя физического лица)

Документ, удостоверяющий личность

(вид документа)

(серия, номер)

(кем, когда выдан)

Кому адресован документ:

(наименование организации, предоставляющей государственную услугу)

(должность)

(Ф.И.О. должностного лица (работника))

Контактная информация

тел. _____

эл. почта _____

Документ, удостоверяющий личность
представителя заявителя

_____ (вид документа)
_____ (серия, номер)
_____ (кем, когда выдан)

Заявление

Прошу предоставить государственную услугу "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи".

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, прилагаются.

Конечный результат предоставления государственной услуги прошу: сообщить лично в устной форме, вручить лично в форме документа на бумажном носителе (нужное подчеркнуть).

Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, прошу вручить лично.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги прошу: сообщить лично в устной форме, вручить лично в форме документа на бумажном носителе (нужное подчеркнуть).

Подпись _____

_____ (расшифровка подписи)

Дата _____

Настоящим подтверждаю свое согласие на осуществление: Государственным бюджетным учреждением города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы", государственными казенными учреждениями города Москвы инженерными службами районов города Москвы (нужное подчеркнуть) следующих действий с моими персональными данными (персональными данными недееспособного лица - субъекта персональных данных (в случае если заявитель является законным представителем): их обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, распространение (в том числе передачу третьим лицам), блокирование, уничтожение персональных данных), в том числе в автоматизированном режиме, в целях получения информации об этапе предоставления государственной услуги, о результате предоставления государственной услуги, внесения сведений в состав сведений Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, а также на их использование органами государственной власти города Москвы, подведомственными им организациями, в том числе в целях улучшения их деятельности.

Настоящим также подтверждаю свое согласие на получение мною информации о предоставлении государственной услуги, а также о деятельности органов государственной власти города Москвы и подведомственных им организаций.

Указанная информация может быть предоставлена мне с применением негосударственных коммуникаций (путем рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых sms-сообщений, рассылки ussd-сообщений и др.), посредством направления мне сведений по информационно-телекоммуникационной сети Интернет на

предоставленные мною номер телефона и (или) адрес электронной почты.

Настоящее согласие не устанавливает предельных сроков обработки данных.

Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных мне известен.

Контактная информация субъекта персональных данных для предоставления информации об обработке персональных данных, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством: _____ (почтовый адрес),
_____ (телефон), _____ (адрес электронной почты).

Подпись _____

(расшифровка подписи)

Дата _____

Заявление принято:

Ф.И.О. должностного лица (работника),
уполномоченного на прием заявления

Подпись _____

(расшифровка подписи)

Дата _____

Приложение 2

к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
города Москвы "Предоставление мер
социальной поддержки по оплате жилого
помещения, коммунальных услуг
и услуг связи"
(включено
[постановлением Правительства Москвы
от 26 апреля 2016 года N 212-ПП](#))

Сведения о заявителе, которому адресован документ

(Ф.И.О. физического лица)

(Ф.И.О. представителя физического лица)

Документ, удостоверяющий личность

(вид документа)

(серия, номер)

(кем, когда
выдан)

Контактная информация:

тел. _____

эл.почта _____

Документ, удостоверяющий личность представителя
заявителя

_____ (вид документа)
_____ (серия, номер)
_____ (кем, когда
выдан)

Дата

Решение об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Настоящим подтверждается, что при приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи", были выявлены следующие основания для отказа в приеме документов (в решении об отказе указывается конкретное основание (основания) для отказа в приеме документов):

- представление заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не соответствующих требованиям, установленным правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Едиными требованиями к предоставлению государственных услуг в городе Москве, установленными Правительством Москвы, административным регламентом предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи";
- представление заявителем документов, утративших силу, в случаях, когда срок действия установлен в таких документах или предусмотрен законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы;
- представление неполного комплекта документов, указанных в административном регламенте предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи" в качестве документов, подлежащих обязательному представлению заявителем;
- представление документов, содержащих недостоверные и (или) противоречивые сведения;
- подача заявления от имени заявителя не уполномоченным на то лицом;
- обращение за предоставлением государственной услуги лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги города Москвы "Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи";
- обращение заявителя за государственной услугой в филиалы Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы", государственные казенные учреждения города Москвы инженерные службы районов города Москвы, не предоставляющие требующуюся заявителю государственную услугу.

Расшифровка (детализация) основания отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (указывается информация о наименовании документов (информации, сведений), которые не представлены, не соответствуют Единым требованиям к предоставлению государственных услуг в городе Москве, утратили силу, содержат недостоверные и (или) противоречивые сведения, оформлены с нарушением установленных требований):

В связи с изложенным принято решение об отказе в приеме заявления и иных документов,

необходимых для предоставления государственной услуги.

_____ (должностное лицо (работник), имеющее право принять решение об отказе в приеме документов)	_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия)
М.П. Подпись заявителя, подтверждающая получение уведомления об отказе в приеме документов		
_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия заявителя)	_____ (дата)

Приложение 4
к постановлению Правительства Москвы
от 27 марта 2012 года N 111-ПП

**Внесение изменений в приложение 3 к постановлению Правительства Москвы от 8 июня
2010 года N 472-ПП**

Приложение утратило силу - [от 2 сентября 2014 года N 500-ПП](#)

Приложение 5
к постановлению Правительства Москвы
от 27 марта 2012 года N 111-ПП

**Внесение изменений в приложение 4 к постановлению Правительства Москвы от 8 июня
2010 года N 472-ПП "Услуги, предоставляемые учреждениями субъектов Российской
Федерации и муниципальными учреждениями"**

Приложение утратило силу - [от 2 сентября 2014 года N 500-ПП](#)

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"