

Утвержден
Приказом Министерства
строительства и жилищно-
коммунального хозяйства
Чеченской Республики
от 03.05.2018 г. № 48

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного унитарного предприятия «Агентство ипотечного жилищного
кредитования ЧР» Министерства строительства и жилищно-коммунального
хозяйства Чеченской Республики по предоставлению государственной услуги
«Прием документов с целью предоставления ипотечных жилищных кредитов
(займов)»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент государственного унитарного предприятия «Агентство ипотечного жилищного кредитования ЧР» Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики по предоставлению государственной услуги «Прием документов с целью предоставления ипотечных жилищных кредитов (займов)» (далее – Регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, а также его взаимодействие с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики, физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги.

1.2. Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации желающие улучшить свои жилищные условия, зарегистрированные по месту жительства/месту пребывания на территории Чеченской Республики.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги осуществляются:

- непосредственно при личном приеме и с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- посредством региональной государственной информационной системы - Портал государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики (www.pgu.gov-chr.ru), также на официальном сайте Минстрой и ЖКХ ЧР (www.msgkhchr.ru);

- посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики, адрес: Грозный, ул. Л.Д. Магомадова, б/н., просп. Махмуда Исамбаева, д.5, график работы указанных многофункциональных центров: понедельник- пятница с 9:00 до 20:00, суббота с 9:00 до 15:00, выходной воскресенье., тел: 8-928-780-29-05.

- посредством публикации в средствах массовой информации;
- посредством издания информационных материалов (брошюр, памяток, буклетов и т.д.).

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема заявителей на получение государственной услуги, размещается следующая информация:

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

- извлечения из текста Регламента. Полная версия Регламента помещается в специальном разделе на официальном сайте Министерства строительства и жилищно- коммунального хозяйства Чеченской Республики;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес сайта и электронной почты органов, в которых заявители могут получить перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- схема размещения специалистов и режим приема граждан;

- порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

- основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги.

1.3.1. Исполнителем государственной услуги по предоставлению ипотечных жилищных кредитов является подведомственное Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики государственное унитарное предприятие «Агентство ипотечного жилищного кредитования Чеченской Республики» (далее – ГУП «АИЖК ЧР»).

1.3.2. Консультация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется непосредственно в ГУП «АИЖК ЧР» (клиентский отдел), а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования - интернет – сайта, письменного обращения с доставкой по почте.

Адрес: г. Грозный, ул. С.Ш. Лорсанова д.10, контактный телефон (телефон для справок – 8(8712)22-45-42), Email: gup224542@mail.ru.

Официальный сайт: www.aijk-chr.ru

График работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

1.3.3. Заявитель, в обязательном порядке информируется специалистами:

- о сроках принятия решения о выплате финансовой поддержки;
- об основаниях отказа в выплате финансовой поддержки;
- о порядке консультаций по вопросам получения финансовой поддержки;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц ГУП «АИЖК ЧР».

1.3.4. Консультации (справки) по оказанию государственной услуги предоставляются специалистами, определенными для предоставления информации.

1.3.5. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.3.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- срокам исполнения государственной услуги;
- порядку обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – прием документов с целью предоставления ипотечных жилищных кредитов (займов).

2.2. Наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу – Министерство строительства и жилищно- коммунального хозяйства Чеченской Республики. Предоставление государственной услуги возложено на подведомственное Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики ГУП «Агентство ипотечного жилищного кредитования ЧР».

2.3. В процессе исполнения государственной услуги происходит взаимодействие следующих органов государственной власти и организаций:

- Правительства Чеченской Республики;
- ОАО Агентство по ипотечному жилищному кредитованию (г. Москва);

- ГУП Агентство ипотечного жилищного кредитования Чеченской Республики;

- кредитные банковские и небанковские организации - участники открытого соглашения;

- страховые, оценочные организации, Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, осуществляющая регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление ипотечного жилищного кредита (займа) для улучшения жилищных условий заемщика.

2.5. Срок предоставления государственной услуги – с момента формирования кредитного дела, до выдачи ипотечного займа не превышает 30 дней.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (Текст Конституции опубликован в "Российской газете" от 25 декабря 1993 г. N 237);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (Текст части первой опубликован в "Российской газете" от 8 декабря 1994 г. N 238-239, в Собрании законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 г. N 32 ст. 3301);

- Бюджетный кодекс Российской Федерации (Текст Кодекса опубликован в "Российской газете" от 12 августа 1998 г. N 153-154, в Собрании законодательства Российской Федерации от 3 августа 1998 г. N 31 ст. 3823);

- Федеральный закон от 16.07.1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 22 июля 1998 г. N 137, в Собрании законодательства Российской Федерации от 20 июля 1998 г. N 29 ст. 3400);

- Федеральный закон от 21.07.1997 г. № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 30 июля 1997 г. N 145, в Собрании законодательства Российской Федерации от 28 июля 1997 г. N 30, ст. 3594);

- Федеральный закон от 11.11.2003 г. № 152-ФЗ «Об ипотечных ценных бумагах» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 18 ноября 2003 г. N 234 (дополнительный выпуск), в "Парламентской газете" от 19 ноября 2003 г. N 215-216, в Собрании законодательства Российской Федерации от 17 ноября 2003 г. N 46 (часть II) ст. 4448);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской

Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 31 декабря 2004 г. N 292, в "Парламентской газете" от 14 января 2005 г. N 5-6, в Собрании законодательства Российской Федерации от 3 января 2005 г. N 1 (часть I) ст. 40);

- Указ Президента Российской Федерации от 10.06.1994 г. № 1180 «О жилищных кредитах» (Текст Указа опубликован в газете "Российские вести" от 15 июня 1994 г. N 108, в Собрании законодательства Российской Федерации от 14 февраля 1994 г., N 7, ст. 692, в "Российской газете" от 15 июня 1994 г. N 111, в журнале "Закон", 1996 г., N 8, с. 50);

- Указ Президента Российской Федерации от 29.03.1996 г. № 430 «О государственной поддержке граждан в строительстве и приобретении жилья» (Текст Указа опубликован в "Российской газете" от 2 апреля 1996 г., в Собрании законодательства Российской Федерации, 1 апреля 1996 г., N 14, ст. 1430, в журнале "Закон", 1996 г., N 8, с. 70);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.01.2000 г. № 28 «О мерах по развитию системы ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации» (Текст постановления опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 17 января 2000 г., N 3, ст. 278);

- постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2010 года № 1050 «О Федеральной целевой программе «Жилище» на 2015-2020 годы» (Текст постановления опубликован в газете "Вести Республики" от 19 мая 2011 г. N 87).

- Стандарты процедур выдачи, рефинансирования и сопровождения от 18 апреля 2008 г. ОАО «АИЖК» г. Москва.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги «Прием документов с целью предоставления ипотечных жилищных кредитов (займов)»:

- заявление (приложение №1) Заемщика/Созаемщика;
- лист предварительной квалификации Заемщика/Созаемщика (заявление-анкета);
- копия паспорта (все страницы, включая незаполненные);
- справка с места работы, подтверждающая размер дохода за последние шесть месяцев, по форме 2-НДФЛ Заемщика/Созаемщика;
- копия страхового свидетельства государственного пенсионного страхования Заемщика/Созаемщика;
- копия военного билета для лиц мужского пола призывного возраста;
- свидетельство ИНН Заемщика/Созаемщика;
- свидетельство о заключении/расторжении брака Заемщика;
- нотариально заверенная копия трудовой книжки или трудового контракта (договора) Заемщика/Созаемщика. На каждой странице копии трудовой книжки пишется «копия верна», ставится дата, должность, подпись заверяющего, расшифровка подписи, печать, на последней странице копии трудовой книжки, содержащей какую-либо запись, должна быть поставлена

отметка о работе Заемщика по настоящее время. Отметка также отдельно заверяется и ставится печать;

- копия водительского удостоверения заемщика;
- справка из психоневрологического диспансера заемщика (при отсутствии военного билета и водительского удостоверения);
- справка из наркологического диспансера заемщика (при отсутствии двух вышеперечисленных документов).

2.7.1. Перечень документов на жилое помещение, которое заемщик намерен приобрести за счет средств ипотечного жилищного кредита (займа):

- копии паспортов продавцов;
- договор купли-продажи;
- свидетельство о праве собственности;
- копия технического паспорта;
- домовую книгу или поквартирную карточку (справку);
- оригинал отчета об оценке жилого помещения произведенной независимым оценщиком.

2.7.2. Для оформления сделки купли-продажи помещения необходимо представить копию разрешения органов опеки и попечительства:

- от продавца на продажу квартиры (в случае, если в ней имеют право собственности несовершеннолетние);
- от покупателя (заемщика) жилого помещения, в случае приобретения жилого помещения в собственность несовершеннолетнего лица, когда это является обязательным условием по решению суда или органов опеки, а также в случаях участия заемщика в программах субсидирования, предусматривающих условия о приобретении в долевую собственность жилого помещения несовершеннолетним лицом.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги:

- несоответствие заявителя требованиям Единого стандарта ипотечного кредитования АО "ДОМ.РФ", утвержденного решением Правления АО "ДОМ.РФ" (протокол от «12» июля 2016 г. № 6/21);
- непредставление или предоставление не в полном объеме документов, указанных в пункте 2.7.
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах.

Заявитель, в отношении которого вынесено решение об отказе в предоставлении ипотечного жилищного кредита (займа), имеет право на повторное обращение в случае устранения причин или изменения обстоятельств, вследствие которых ему было отказано.

2.9. Условиями, необходимыми и обязательными для выполнения государственной услуги являются:

- оценка предмета ипотеки, подтвержденная отчетом об оценке жилого помещения произведенной независимым оценщиком;
- страхование аккредитованной организацией предмета ипотеки;

- государственная регистрация прав и сделок с недвижимостью. Регистрацию производит Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии.

2.10. ГУП «АИЖК ЧР» предоставляет в рамках государственной услуги следующие услуги:

- информация об остатке задолженности по займу - 200 руб.;
- предоставление копий платежных документов - 100 руб.;
- составление договора купли – продажи - 5000 руб.;
- услуги клиентского отдела при предоставлении займа -1500руб.

2.11. Максимальное время ожидания граждан в очереди при подаче документов и получении результата не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, в том числе поступивших в электронном виде, составляет не более одного дня с момента поступления.

2.13. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими информацию о предоставлении государственной услуги, которые размещаются при входе в помещение ГУП «АИЖК ЧР». Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места - выделены;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

На информационных стендах в ГУП «АИЖК ЧР» размещаются следующие информационные материалы:

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- выдержки из административного регламента с приложениями;

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

- данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов органов и организаций, в которых граждане могут получить документы, необходимые для получения государственной услуги;

- график приема для консультаций о предоставлении государственной услуги, номер факса, адрес электронной почты и адрес сайта Министерства строительства и жилищно-коммунальных услуг Чеченкой Республики в сети Интернет;

- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема граждан:

- для удобства заявителей помещение непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения);
- присутственные места включают в себя места для ожидания, информирования, приема заявителей;
- помещения должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормам;
- присутственные места оборудуются системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами, противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

Здание, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано свободным доступом для входа.

Вход в здание должна быть оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусами.

Здание должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации: наименование уполномоченного органа, место нахождения и юридический адрес, график (режим) работы, телефонные номера.

Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

Места, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки).

Здания и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны содержать сектора для информирования, ожидания и приема заявителей:

- сектора для информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны;
- при организации сектора ожидания следует оборудовать его сидячими местами.

2.15. Показатели доступности и качества государственных услуг.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является размещение на портале государственных и муниципальных услуг республики, на официальном сайте Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики, на информационных стендах:

- информации о государственной услуге, порядке и сроках её предоставления;
- сведения о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты уполномоченного органа;
- размещение образца заявления и перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.15.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе в электронной форме

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

- обращение заявителя с заявлением о выдаче ипотечного жилищного кредита (займа) (по форме согласно приложению 1 к Регламенту);
- консультация по выдаче ипотечного жилищного займа;
- прием и регистрация документов
- формирование персонального дела заявителя;
- предварительный расчет размера займа;
- проверка жилого помещения на предмет соответствия стандартам;
- проверка документов, представленных заявителем;
- предоставление ипотечного жилищного займа.

Блок – схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 2 к Регламенту.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры «прием Заявления, для получения государственной услуги» является обращение заявителя с заявлением, по почте или в форме электронных документов в ГУП «АИЖК ЧР» для предоставления государственной услуги.

Специалист клиентского отдела ГУП «АИЖК ЧР», в течение дня с момента получения (поступления) регистрирует поступившие в электронной форме на официальном сайте ГУП «АИЖК ЧР» www.aijk-chr.ru или по почте, а также представленные лично заявителем заявления в журнале регистрации и информационной системе.

3.3. Консультации по выдаче ипотечного жилищного займа предоставляются специалистами клиентского отдела ГУП «АИЖК ЧР» по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков исполнения государственной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги. Консультации предоставляются в течении 15 минут при личном обращении, посредством телефона или электронной почты (бесплатно).

3.4. Прием и регистрация предоставляемых документов для получения государственной услуги.

Документы, указанные в пункте 2.7.1 подаются самим заявителем или в случае, если для предоставления государственной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем. При обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены в том числе и в электронной форме. Данные документы принимаются в клиентском отделе ГУП «АИЖК ЧР».

При предоставлении полного пакета документов заявителем, специалист ответственный за рассмотрение документов, регистрирует в Журнале регистрации входящих документов, порядковый номер, входящую дату, данные о заявителе. Максимальный срок выполнения указанных действий не должен превышать 15 минут.

3.5. Поступившее заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги формируются в персональное дело заемщика в течение одного дня.

3.6. Предварительный расчет размера ипотечного жилищного кредита (займа), который может быть выдан заемщику, производится специальным программным обеспечением в течении 5 минут только на основе стабильного дохода, рассчитанного с учетом значения коэффициента К/З (Кредит/Залог). При этом Кредитор (Займодавец) должен иметь достаточные основания предполагать, что заемщик будет продолжать получать адекватный доход, необходимый, в том числе для своевременного исполнения обязательств по Ипотечному кредиту (займу) в течение всего срока соответствующих выплат.

Коэффициент К/З рассчитывается следующим образом:

$$\text{Коэффициент К/З} = \frac{\text{размер ипотечного жилищного кредита (займа)}}{\text{стоимость жилого помещения, являющегося предметом ипотеки}} * 100\%$$

При предоставлении Ипотечного кредита (займа) под залог приобретаемого Жилого помещения, размер Ипотечного кредита (займа) рассчитывается в зависимости от стоимости приобретаемого Жилого помещения (Предмета ипотеки), и на момент его выдачи должен составлять не менее 30% и не более 90% от стоимости приобретаемого и закладываемого Жилого помещения. В расчет принимается минимальная стоимость Жилого помещения (Предмета ипотеки), являющаяся меньшей из двух сумм: продажной цены, указываемой в Договоре приобретения Жилого помещения и оценочной стоимости Жилого помещения (Предмета ипотеки) по результатам заключения Оценщика.

В случае если размер предоставляемого Ипотечного кредита (займа) составляет более 1500000 рублей, то значение коэффициента К/З, рассчитанного на дату предоставления Ипотечного кредита (займа), должно составлять не более 80%.

3.7. При получении положительного ответа Заемщик определяется с выбором жилого помещения. После выбора жилого помещения заемщиком, в течение 7 дней сотрудниками жилищного отдела ГУП «АИЖК ЧР» проводится выездная проверка на предмет соответствия жилья, требованиям стандартов к предмету ипотеки.

При соответствии жилья нормам ипотечного жилищного кредитования (займа), проводится оценка жилья независимым оценщиком. Оценщик определяет рыночную стоимость Предмета ипотеки. Услуга платная зависит от площади жилого помещения. Срок проведения оценки согласно договоренности между Заемщиком и Оценщиком.

3.8. При рассмотрении документов кредитного дела Заемщика и проверки представленных сведений специалистами клиентского отдела проводится проверка на наличие либо отсутствие у заявителя права на получение ипотечного жилищного кредита (займа). Срок для рассмотрения представленных документов на предоставление ипотечного жилищного кредита/займа не превышает 30 дней.

По результатам проверки кредитного дела документы Заемщика для согласования направляются Генеральному директору ГУП «АИЖК ЧР» о предоставлении (об отказе предоставления) ипотечного займа. Далее материалы кредитного дела передаются в юридический отдел ГУП «АИЖК ЧР».

3.9. Сумма займа перечисляется на расчетный счет заемщика, в течение 10 дней при выполнении следующих условий:

- наличия заключенного между ГУП «АИЖК ЧР» и Заемщиком Договора займа, Договора купли-продажи жилого помещения, прошедших государственную регистрацию;
- наличие Закладной (ценная бумага, подтверждающая факт выдачи ипотечного жилищного кредита), прошедшей государственную регистрацию;
- наличия денежных средств на счете ГУП «АИЖК ЧР», поступивших из бюджета Чеченской Республики.

В день выдачи ипотечного жилищного кредита (займа) предмет ипотеки должен быть застрахован от риска утраты или повреждения в пользу Залогодержателя в течение всего срока погашения ипотечного жилищного кредита (займа).

3.10. Получить подробную информацию о предоставлении государственной услуги «Прием документов с целью предоставления ипотечных кредитов (займов)», можно также на официальном сайте ГУП «АИЖК ЧР» www.aijk-chr.ru и «Портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. В ходе предоставления государственной услуги Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства ЧР осуществляется общий контроль за соблюдением сроков, последовательности действий по предоставлению государственной услуги, с целью выявления нарушений прав заявителей (заемщиков) путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами ГУП «АИЖК ЧР» нормативных правовых актов Российской Федерации, Чеченской Республики и положений настоящего Регламента, регламентирующих предоставление государственной услуги.

4.2. В случае выявления нарушения прав заявителей (заемщиков), осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики.

О принятых мерах в отношении виновных должностных лиц в течение 10-ти дней со дня принятия таких мер, в письменной форме информируется заявитель (заемщик), права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.3. Текущий контроль над работой специалистов ГУП «АИЖК ЧР» осуществляет Генеральный директор.

Каждый работник ГУП «АИЖК ЧР» несет персональную ответственность за нарушение порядка и сроков выполнения административных процедур, а также за нарушение требований настоящего Административного регламента. Персональная ответственность работников указана в их должностных инструкциях.

4.5. Граждане, их объединения и организации вправе контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте ГУП «АИЖК ЧР» в сети Интернет и через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

4.6. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения должностными лицами ГУП «АИЖК ЧР» сроков и последовательности административных процедур, предусмотренных Регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставившего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами ГУП «АИЖК ЧР»

в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

5.2.1. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, и настоящим Регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чеченской Республики.

5.3. Обращение подается на имя министра (первого заместителя министра).

5.4. Заявители (заемщики) имеют право обратиться с жалобой в устной форме в ходе личного приема Министром (первым заместителем министра) в соответствии с графиком приема граждан в министерстве, который размещен на официальном сайте министерства-www.msgkhchr.ru, или направить письменное обращение по адресу министерства: г. Грозный, ул. Санкт-Петербургская, 11, тел./факс 8(8712) 22-24-72 или Генеральному директору ГУП «АИЖК ЧР» Адрес: г. Грозный, ул. С.Ш. Лорсанова д.10, контактный телефон/телефон для справок – 8(8712)22-45-42, Email:gup224542@mail.ru., Интернет сайт: www.aijk-chr.ru

5.5. Жалоба Заявителя подлежит обязательной регистрации в установленном законодательством порядке. Срок рассмотрения жалобы на действия (бездействия) должностных лиц ГУП «АИЖК ЧР», 15 дней с момента подачи соответствующей жалобы, а в случае обжалования отказа ГУП «АИЖК ЧР» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. В рассмотрении жалобы может быть отказано (ответ на жалобу не дается) в случаях, если:

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствуют сведения об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о заявителе, обратившемся с жалобой;

- отсутствие подписи Заявителя;

- если в письменном обращении содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если в жалобе обжалуется судебное решение (оно возвращается Заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения).

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Отказ в рассмотрении жалобы не лишает Заявителя права вновь обратиться с жалобой в установленном порядке после устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в рассмотрении, в пределах сроков, установленных для подачи жалобы.

5.9. Генеральный директор ГУП «АИЖК ЧР», получивший предписание:

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов лица, обратившегося с жалобой, или других лиц на решения или действия (бездействие) должностных лиц ГУП «АИЖК ЧР»;

- уведомляет Министерство о выполнении предписания либо о причинах невыполнения требований и рекомендаций, содержащихся в нем, в срок, установленный в предписании.

5.10. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

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

5.11. Заявитель может направить жалобу по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики (www.pgu.gov-chr.ru).

5.12. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Генеральному директору

ГУП «АИЖК ЧР»

Ф.И.О.

От _____
Ф.И.О. полностью

домашний адрес: почтовый индекс, город,

район, населенный пункт, дом номер

телефон:

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу Вас выдать мне ипотечный жилищный кредит (займ) в сумме _____ на приобретение жилья, расположенного по адресу: _____ . С условиями кредитования ознакомлен, мне также известно, что за предоставление недостоверных сведений с целью получения указанного кредита, я несу уголовную ответственность. В связи, с чем я даю свое полное согласие на проверку предоставленных мной документов.

Ф.И.О.

" ____ " _____ 20 ____ г.

БЛОК-СХЕМА
 предоставления государственной услуги
 «Оформление и предоставление ипотечных жилищных кредитов (займов)»

