Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПСКОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 3 ноября 2023 г. N 2520

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ ПО

ДОГОВОРУ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА" НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ПСКОВ"

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93AC4F57C29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6B11EB4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93DC5F67629E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF7B5BE19B4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь [статьями 28](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFC7820BAE47F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81BB785AE2369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N), [32](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFC7820BAE47F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81BBF85A52369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N) Устава муниципального образования "Город Псков", Администрация города Пскова постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#P29) предоставления муниципальной услуги "Предоставление жилого помещения по договору социального найма" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Псковские новости" и разместить на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети "Интернет".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Пскова Сухинского В.В.

Глава города Пскова

Б.А.ЕЛКИН

Приложение

к постановлению

Администрации города Пскова

от 3 ноября 2023 г. N 2520

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖИЛОГО

ПОМЕЩЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ СОЦИАЛЬНОГО НАЙМА" НА ТЕРРИТОРИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ПСКОВ"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление жилого помещения по договору социального найма" (далее - Административный регламент) разработан в целях:

1) упорядочения, устранения избыточных административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги;

2) учета мнения и интересов заявителя;

3) минимизации расходов времени и иных ресурсов заявителя, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги;

4) закрепления измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги;

5) повышения качества предоставляемой услуги;

6) закрепления ответственности должностных лиц за соблюдение ими требований административных процедур или административных действий.

2. Предоставление муниципальной услуги "Предоставление жилого помещения по договору социального найма" осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) [Конституцией](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BEA43EC2FF297EEAE97547CB04AB09A4032CA23B44F7B7A618BF86yAa5N) Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, N 237);

2) Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93BCEFD7E29E8B82049CE0CFB53B40765F6325BF2A8B91BA186A62Ay3aEN) Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301, "Российская газета", N 238 - 239, 08.12.1994);

3) Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A83BC3F07D29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B7BA1AB4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) Российской Федерации (часть 1, ст. 14, "Российская газета", 12.01.2005, N 1, "Парламентская газета", N 7 - 8, 15.01.2005);

4) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93DC5F67629E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF7B5BE19B4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Парламентская газета", N 186, 08.10.2003, "Российская газета", N 202, 08.10.2003);

5) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93DC6F47C29E8B82049CE0CFB53B40765F6325BF2A8B91BA186A62Ay3aEN) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006);

6) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93AC4F57C29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6B11EB4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

7) [Уставом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFC7820BAE47F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81BBF85A52369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N) муниципального образования "Город Псков" (газета "Псковская правда", N 133, 30.06.2006);

8) [постановлением](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFD7B20BCE47F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81ABF80A42369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N) Главы города Пскова от 16.01.2023 N 1 "Об утверждении Положения об Управлении по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова" (газета "Псковские новости", N 4, 27.01.2023);

9) [постановлением](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFC7C23BFE77F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81ABF80A52369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N) Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг" (газета "Псковские новости", N 18, 16.03.2011).

3. Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации или их представители.

4. Порядок предоставления и размещения информации о муниципальной услуге:

1) административная процедура по предоставлению муниципальной услуги осуществляется Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова (далее - Управление);

2) место нахождения Управления: г. Псков, ул. Я.Фабрициуса, дом N 6;

3) график работы Управления: понедельник - четверг с 8.48 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), пятница - с 8.48 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), выходной - суббота, воскресенье;

4) муниципальная услуга предоставляется в кабинете N 5 ежедневно, кроме выходных дней, в рабочее время - 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.;

5) справочные телефоны Управления: приемная: (8112) 29-12-00; 29-12-01; отдел учета жилищного фонда (далее - отдел): 29-12-05;

6) адрес электронной почты Управления: uurgp@pskovadmin.ru;

7) информация об Административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге размещается следующим образом:

- путем размещения информации на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет;

- путем опубликования в муниципальной газете "Псковские новости";

- путем размещения на едином портале государственных услуг в сети Интернет (www.gosuslugi.pskov.ru).

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Наименование муниципальной услуги "Предоставление жилого помещения по договору социального найма" (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является договор социального найма.

4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня подачи заявителем всех необходимых документов в Управление.

5. Муниципальная услуга предоставляется на основании Жилищного [кодекса](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A83BC3F07D29E8B82049CE0CFB53B40765F6325BF2A8B91BA186A62Ay3aEN) Российской Федерации, [Положения](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D344A13756740BDA767CAFD7B20BCE47F12935BF259E3522AF77C1EFBB7B81ABF85A72369280876B68EC0D1DCA22805E775yCa8N) об Управлении по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова, утвержденного постановлением Главы города Пскова от 16.01.2023 N 1.

6. Муниципальная услуга предоставляется на основании письменного обращения заявителя, составленного в форме заявления. Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется разборчиво на русском языке. Заявление подписывается лично заявителем.

В перечень документов, подлежащих предоставлению заявителем, входит:

1) паспорт нанимателя жилого помещения, занимаемого по договору социального найма, а также граждан, зарегистрированных по месту жительства совместно с заявителем, их ксерокопии;

2) выписка из домовой книги или выписка из лицевого счета на жилое помещение;

3) архивная справка на жилое помещение, по которому оформляется муниципальная услуга;

4) документы, подтверждающие степень родства;

5) договор найма жилого помещения или копия ордера на жилое помещение;

6) письменное согласие на заключение договора социального найма совершеннолетних членов семьи или законных представителей, заверенное в Управлении;

7) справки об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг;

8) СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета).

7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

1) предоставление документов в ненадлежащий орган;

2) предоставление документов ненадлежащим лицом.

8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) непредставление или предоставление заявителем не в полном объеме документов, подтверждающих его право на оказание муниципальной услуги;

2) предоставлены документы, которые не подтверждают право заявителя на оказание муниципальной услуги;

3) с заявлением обратилось лицо, не подтверждающее свои полномочия;

4) выявление в предоставленных документах сведений, не соответствующих действительности.

9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления составляет не более 15 минут, срок регистрации заявления о предоставлении услуги составляет 10 минут.

11. Требования к местам предоставления услуги.

Размещение и оформление помещений Управления: прием заявлений осуществляется в помещении Управления по адресу: 180017, город Псков, улица Яна Фабрициуса, дом N 6.

Организация приема заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени.

Оформление входа в здание Управления: оборудована входная группа с вывеской.

Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов: для заявителей отводятся места, оборудованные стульями, письменными столами, ручками.

Места для ожидания заявителей: для ожидания заявителей отводятся места, оборудованные стульями.

Помещения для приема заявителей: прием заявителей организуется сотрудниками Управления на их рабочих местах.

Рабочее место должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

12. Муниципальная услуга при необходимости оказывается специалистами Управления в части содействия инвалиду при входе в здание и помещение, в котором расположено Управление, и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом услуги наравне с другими лицами.

При необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

13. Показатели доступности муниципальной услуги:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

- доступность работы с представителями лиц, представляющих услугу;

- короткое время ожидания услуги;

- удобный график работы должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

14. Показатели качества муниципальной услуги:

- точность исполнения муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка должностных лиц, осуществляющих исполнение муниципальной услуги;

- высокая культура обслуживания заявителей;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных обжалований действий (бездействия) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

15. Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

16. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, ознакомление с алгоритмом предоставления муниципальной услуги и информацией об организации предоставления муниципальной услуги осуществляется на Портале государственных услуг Псковской области (www.gosuslugi.pskov.ru).

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. Представление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) индивидуальное информирование заявителей в устной форме о предоставлении муниципальной услуги;

2) прием, регистрация, обработка заявления и предоставленных документов;

3) рассмотрение заявления и представленных документов;

4) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

2. Индивидуальное информирование в устной форме включает в себя:

1) консультирование заявителей специалистами Управления по следующим вопросам:

- о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- о документах, необходимых для предоставления услуги, продолжительность ответа на телефонный звонок - не более 5 минут;

2) при ответе на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

3) консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся при личном обращении заявителя (кабинет N 5) и по телефону 29-12-05;

4) результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации в полном объеме;

5) в случае необходимости специалисты Управления оказывают инвалидам необходимую помощь, связанную с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

3. Прием и регистрация заявления:

1) основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является поступление заявления и необходимых документов в Управление;

2) при приеме документов специалист Управления проверяет комплектность документов, правильность заполнения заявления;

3) заявление регистрируется в Управлении путем присвоения входящего номера и даты поступления документа;

4) время работы специалиста по регистрации заявления составляет 10 минут;

5) результатом является зарегистрированное в установленные сроки заявление.

4. Рассмотрение заявления и представленных документов:

1) начальник Управления рассматривает заявление и передает его специалисту отдела на исполнение (для рассмотрения и подготовки ответа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги), срок выполнения административной процедуры - 1 день;

2) специалист отдела проверяет комплектность документов, правильность заполнения;

3) специалист отдела осуществляет подготовку приказа Управления о заключении договора социального найма или о внесении изменений в договор социального найма (далее - приказ) и ответ на письменное обращение заявителя. В ответе специалист указывает свои фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок;

4) срок подготовки приказа - 20 дней с момента регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) результатом является вовремя и надлежащим образом рассмотренное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

5. Принятие решения:

1) специалист передает подготовленный приказ начальнику Управления;

2) начальник Управления проверяет правильность оформленного приказа и (если нет замечаний) подписывает его. Срок выполнения данной административной процедуры - 5 дней;

3) специалист направляет в адрес заявителя информационное уведомление о готовности результата. Срок выполнения данной административной процедуры - 3 дня;

4) результатом муниципальной услуги является предоставление заявителю договора социального найма либо дополнительного соглашения к договору социального найма.

6. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в решении о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе обратиться в Управление с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в договоре социального найма (далее - договор).

В случае подтверждения наличия допущенных опечаток, ошибок в договоре Управление вносит исправления в ранее выданный договор. Дата и номер выданного договора не изменяются.

Решение с внесенными исправлениями допущенных опечаток и ошибок либо решение об отказе во внесении исправлений в договор направляется заявителю способом, указанным в заявлении об исправлении допущенных опечаток и ошибок, в течение пяти рабочих дней с даты поступления заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в решении о предоставлении муниципальной услуги:

1) несоответствие заявителя кругу лиц, указанных в [пункте 3 части 1](#P53) настоящего регламента;

2) отсутствие факта допущения опечаток и ошибок в решении о предоставлении муниципальной услуги.

8. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе обратиться в Управление с заявлением о выдаче дубликата договора социального найма.

В случае отсутствия оснований для отказа в выдаче дубликата договора социального найма Управление выдает дубликат договора с присвоением того же регистрационного номера, который был указан в ранее выданном договоре.

В случае, если ранее заявителю был выдан договор социального найма, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью начальника Управления, то в качестве дубликата заявителю повторно представляется указанный документ.

Дубликат договора социального найма либо решение об отказе в выдаче дубликата договора социального найма направляется заявителю способом, указанным заявителем в заявлении о выдаче дубликата, в течение пяти рабочих дней с даты поступления заявления о выдаче дубликата.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата договора социального найма:

- несоответствие заявителя кругу лиц, указанных в [пункте 3 части 1](#P53) настоящего регламента.

10. Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

Заявитель не позднее рабочего дня, предшествующего дню окончания срока предоставления услуги, вправе обратиться в Управление с заявлением об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

На основании поступившего заявления об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения Управление принимает решение об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

Решение об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения направляется заявителю способом, указанным заявителем в заявлении об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об оставлении заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

Оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения не препятствует повторному обращению заявителя за получением услуги.

11. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, выполняемых многофункциональными центрами.

Многофункциональный центр осуществляет:

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

2) выдачу заявителю результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги, а также выдачу документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги;

3) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93AC4F57C29E8B82049CE0CFB53B40765F6325BF2A8B91BA186A62Ay3aEN) N 210-ФЗ.

В соответствии с [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B8A93AC4F57C29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B5BD18B4D0F76C68744D27A58EC5D1DFA334y0a4N) Федерального закона N 210-ФЗ для реализации своих функций многофункциональные центры вправе привлекать иные организации.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется начальником Управления и его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, ежедневно.

2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов.

3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан.

4. Проверки могут быть плановыми - проводятся в соответствии с планом, принятым в Управлении на текущий год, и внеплановыми - проводятся по жалобам граждан, как начальником Управления, так и Администрацией города Пскова.

При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться в связи с конкретным обращением заявителя.

5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

6. Специалисты Управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) СЛУЖАЩИХ

1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц и муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке.

2. В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной 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 Псковской области;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Управления, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Управления, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление. Жалобы на решения, принятые начальником Управления, подаются в Администрацию города Пскова. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации города Пскова, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо 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) Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего;

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

5. Жалоба, поступившая в Управление, Администрацию города Пскова, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления 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.

6. По результатам рассмотрения жалобы Управление, Администрация города Пскова принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 6](#P219) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 3](#P212) настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие органов местного самоуправления, их должностных лиц в судебном порядке в соответствии с нормами гражданского судопроизводства.

Глава города Пскова

Б.А.ЕЛКИН