**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПСКОВА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 4 июля 2012 г. N 1922**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ" НА ТЕРРИТОРИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ПСКОВ"**

(в ред. постановлений Администрации города Пскова

от 15.02.2013 [N 404](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964DF9FAA536EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0o8O), от 19.02.2015 [N 308](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D89FAB526EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0o8O))

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC560DD96A60633E71CDEFF8711955560223A0E1D3BE6S2o0O) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC568DA94A60633E71CDEFFS8o7O) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", согласно [постановлению](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D89FAB5069B84783A88E1BC2S1o2O) Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг", руководствуясь [статьей 32](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D997A55066B84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248E01S0oDO) Устава муниципального образования "Город Псков", Администрация города Пскова постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#Par32) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг" на территории муниципального образования "Город Псков" 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 оставляю за собой.

И.п. главы Администрации города Пскова

А.Н.ГАВРИЛОВ

Приложение

к постановлению

Администрации города Пскова

от 4 июля 2012 г. N 1922

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ**

**УСЛУГ" НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**"ГОРОД ПСКОВ"**

(в ред. постановлений Администрации города Пскова

от 15.02.2013 [N 404](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964DF9FAA536EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0o8O), от 19.02.2015 [N 308](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D89FAB526EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0o8O))

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг" на территории муниципального образования "Город Псков" (далее - административный регламент) разработан с целью:

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

2) учета мнения и интересов заявителя;

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

4) закрепления измеряемых требований к качеству и доступности 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 информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг" на территории муниципального образования "Город Псков" осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC561DB92A60633E71CDEFFS8o7O) Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC560DD96A60633E71CDEFF8711955560223A0E1D3BE6S2o0O) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 05.05.2006, N 95);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C368D99FA60633E71CDEFFS8o7O) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Парламентская газета", 13 - 19.02.2009, N 8);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C46FDE95A60633E71CDEFFS8o7O) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C66BD993A60633E71CDEFFS8o7O) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", 05.05,2006, N 95);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C469DE9EA60633E71CDEFFS8o7O) от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса" ("Российская газета", 31.12.2004, N 292);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC568DA94A60633E71CDEFFS8o7O) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F22C66FDF97A60633E71CDEFFS8o7O) Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет" ("Собрание законодательства РФ", 22.06.2009, N 25);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F21C36CDA94A60633E71CDEFFS8o7O) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" ("Российская газета" от 01.06.2006, N 115);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C26FD891A60633E71CDEFFS8o7O) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг" ("Собрание законодательства РФ", 29.05.2006, N 22);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F24C669D995A60633E71CDEFFS8o7O) Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность" ("Собрание законодательства РФ", 21.08.2006, N 34);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C06ADC93A60633E71CDEFFS8o7O) Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса" ("Собрание законодательства РФ", 21.07.2008, N 29);

приказами Государственного Комитета Псковской области по тарифам;

решениями Псковской городской Думы, регулирующими предоставление жилищно-коммунальных услуг;

постановлениями Администрации города Пскова, регулирующими предоставление жилищно-коммунальных услуг;

[постановлением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D89FAB5069B84783A88E1BC2S1o2O) Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг" ("Псковские новости", 16.03.2011, N 18");

настоящим административным регламентом.

3. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и определения:

муниципальная услуга - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования "Город Псков", в рамках полномочий органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

административный регламент предоставления муниципальной услуги - правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки, порядок принятия решений при исполнении запроса заявителя;

уполномоченный орган - орган Администрации города Пскова, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги;

информационное сообщение - ответ на обращение с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, мотивированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги или сообщение, информирующее о правилах предоставления муниципальной услуги;

заявитель - лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги;

обращение - письменная просьба или устное обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

4. Получателями услуги являются физические лица, проживающие на территории муниципального образования "Город Псков", а также юридические лица (независимо от организационно-правовой формы) (далее - заявители).

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964DF9FAA536EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0oBO) Администрации города Пскова от 15.02.2013 N 404)

5. Органом Администрации города Пскова, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги на территории муниципального образования "Город Псков" (далее - город Псков), является Управление городского хозяйства Администрации города Пскова (далее - Управление).

6. Место нахождения Управления: 180017, г. Псков, ул. Яна Фабрициуса, д. 6.

Режим работы Управления: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8.48 до 18.00 часов (по пятницам - до 17.00), перерыв - 13.00 - 14.00 часов.

Номер телефона/факса Управления: (8112) 66-27-05, (8112) 66-47-15.

Адрес электронной почты Управления (e-mail): ughpsk@mail.ru.

Адрес официального сайта муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет: www.pskovgorod.ru.

Адрес сайта информирования населения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства с возможностью оставлять заявки в отделе "Единая дежурно-диспетчерская служба" Комитета по делам гражданской обороны и предупреждению чрезвычайных ситуаций Администрации города Пскова (далее - ЕДДС) и задавать вопросы директорам управляющих организаций, непосредственно касающиеся обслуживания многоквартирных жилых домов на территории муниципального образования "Город Псков", в сети Интернет: www.055pskov.ru.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на Портале государственных услуг: www.gosuslugi.pskov.ru.

Официальное издание для опубликования муниципальных правовых актов: печатное средство массовой информации - муниципальная газета "Псковские новости".

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг" (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга предоставляется сотрудниками Управления.

Сотрудники Управления при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего административного регламента.

3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

При обращении за предоставлением услуги в ходе личного обращения или по телефону юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями устных разъяснений, содержащих следующую информацию:

об установленных нормативах, ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;

об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества нанимателей и собственников жилых помещений многоквартирных домов, не выбравших способ управления многоквартирным домом и устанавливаемых органом местного самоуправления;

о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

При письменном обращении, в том числе по электронной почте, за предоставлением услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями разъяснений по поставленным в обращении вопросам в письменной форме, содержащих следующую информацию:

- об установленных нормативах, ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;

- об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества нанимателей и собственников жилых помещений многоквартирных домов, не выбравших способ управления многоквартирным домом;

- о перечне и требованиях к качеству жилищно-коммунальных услуг и работ.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок предоставления услуги при устном обращении заявителя за получением услуги составляет 30 минут.

Максимальный срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя за получением информации составляет 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а именно при особой сложности, объемности проблем, поставленных в обращении, необходимости проведения специальных исследований, изучения дополнительных материалов, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964DF9FAA536EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0oAO) Администрации города Пскова от 15.02.2013 N 404)

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F25C368D99FA60633E71CDEFFS8o7O) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Парламентская газета", 13 - 19.02.2009, N 8);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F2AC568DA94A60633E71CDEFFS8o7O) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40).

6. Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

1) Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги. Обращение должно быть заверено личной подписью заявителя с указанием даты обращения;

для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, Обращение должно быть заверено подписью полномочного представителя юридического лица, печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

2) В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (Управление) либо должность, фамилия и инициалы должностного лица Управления, которому адресовано обращение.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде. По желанию заявителя к письменному обращению могут быть приложены документы.

7. Заявитель имеет право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

8. Основания для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве физического лица, наименовании юридического лица);

2) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Размещение и оформление помещений Управления: прием заявителей осуществляется в помещении Управления по адресу: 180017, г. Псков, ул. Яна Фабрициуса, д. 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.

Помещения, где непосредственно идет прием заявителей, обозначаются соответствующими табличками с указанием номера помещения, фамилии, имени, отчества специалистов, исполняющих муниципальную услугу.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса предоставления муниципальной услуги для заявителя не превышает 15 минут.

(п. 11 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF19DCF9731E6E83F299964D89FAB526EB84783A88E1BC2122F7B784A103AEF248704S0oBO) Администрации города Пскова от 19.02.2015 N 308)

12. Срок регистрации запроса заявителя не превышает 10 минут.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели доступности и качества муниципальной услуги | Нормативное значение показателя, % | Приоритетность (вес) показателя соответствия доступности и качества в сводной оценке, % |
| 1. | Степень удовлетворенности качеством и доступностью | 100 | 50 |
| 2. | Информационное обеспечение заявителей о муниципальной услуге | не менее 90 | 30 |
| 3. | Автоматизация рабочих мест | Не менее 70 | 10 |
| 4. | Укомплектованность специалистами с соответствующим образованием и квалификацией | Не менее 70 | 10 |

14. Муниципальная услуга предоставляется в электронном виде в соответствии с [распоряжением](consultantplus://offline/ref=DEC0DA65C2F013F27FF183C2815DBBE03F20C36CDC90A60633E71CDEFF8711955560223A0E1D3BE8S2o2O) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде".

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги

1. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

1) устное консультирование;

2) регистрация обращения о предоставлении информации;

3) сбор необходимой информации;

4) предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

2. Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением услуги.

Сотрудник Управления, осуществляющий прием заявителей, выслушивает заявителя и, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился.

Сотрудник Управления, осуществляющий прием заявителей, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

Информирование заявителей о правилах предоставления услуги осуществляется сотрудниками Управления, уполномоченными на осуществление информирования о правилах предоставления услуги, при личном обращении, обращении по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Управления, уполномоченные на осуществление информирования о правилах предоставления услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа Администрации города Пскова, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Управления, принявшего телефонный вызов.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудник Управления, осуществляющий прием граждан, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не превышает 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Управления, осуществляющий прием заявителя может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

В случае если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление услуги сотрудник Управления информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3. Регистрация обращений заявителей (лично, по электронной почте).

Сотрудник Управления, осуществляющий прием обращений заявителей, регистрирует фамилию, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в программе Информационно-справочной системы Управления "Обращение граждан".

В случае обращения заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведется как с письменным обращением.

Документы, направленные заявителем в Управление почтовым отправлением, также регистрируются в программе Информационно-справочной системы Управления "Обращение граждан".

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

После регистрации письменное обращение передается начальнику Управления. Начальник Управления передает обращение в соответствующий отдел Управления для исполнения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в функции Управления, сотрудник, уполномоченный принимать документы, сообщает заявителю, в какую организацию города Пскова следует обратиться.

4. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением услуги.

Основанием для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившимся за предоставлением услуги письменно или по электронной почте, является поступление в Управление обращения заявителя в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее - письменное обращение заявителя).

Сотрудник Управления, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя, обеспечивает:

объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;

подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 25 дней с момента поступления к нему письменного обращения. После этого передает указанные выше документы на подпись начальнику Управления либо по его поручению заместителю начальника Управления.

Начальник Управления либо заместитель начальника Управления подписывает ответ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанный ответ в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника Управления либо от заместителя начальника Управления.

5. Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения подготовленной информации сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, сотрудник, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

Сотрудник, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в программе Информационно-справочной системы Управления "Обращение граждан".

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 10 минут.

Сотрудник Управления, ответственный за регистрацию и отправку обращений, в случае, если ответ не был получен заявителем лично, отправляет его заявителю в соответствии с реквизитами почтовых или электронных адресов, указанных в письменном обращении в течение 1 дня с момента подписания начальником Управления или его заместителем.

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу.

6. Особенности выполнения административных процедур при направлении информации заявителю по электронной форме.

Для ознакомления с алгоритмом предоставления муниципальной услуги, в том числе информации о порядке подачи заявителем обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также информации об организации, оказывающей услугу, в сети Интернет создан Портал государственных услуг Псковской области.

Адрес Портала государственных услуг Псковской области: www.gosuslugi.pskov.ru.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Текущий контроль по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления положений настоящего административного регламента, правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования "Город Псков" осуществляется начальником Управления.

2. Полнота и качество исполнения услуги определяются по результатам проверки. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

3. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком проведения проверок, утверждаемым приказом начальника Управления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением услуги.

4. Внеплановый контроль по предоставлению муниципальной услуги может осуществляться уполномоченным представителем Администрации города Пскова по конкретному обращению заявителя.

5. Сотрудники Управления, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством. Персональная ответственность сотрудников Управления закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и 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, не предусмотренных 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 субъектов Российской Федерации, 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) затребование 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.

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление. Жалобы на решения, принятые председателем 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) Комитета, должностного лица Комитета, либо и 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](#Par231) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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](#Par223) 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.

И.п. главы Администрации города Пскова

А.Н.ГАВРИЛОВ