**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПСКОВА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 30 сентября 2011 г. N 2314**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ, КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ПО ВОПРОСАМ ПРОФИЛАКТИКИ**

**БЕЗНАДЗОРНОСТИ И ПРАВОНАРУШЕНИЙ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ЗАЩИТЕ**

**ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ"**

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA7113782139E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885B4FmBDDP) Администрации города Пскова

от 09.06.2012 N 1461)

В целях повышения качества предоставляемых на территории муниципального образования "Город Псков" муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций, в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2A8D67415707262BA49D27FmED1P) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2A8DE7317707262BA49D27FE19040EB05EFA1097EF593m8DCP) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA761E7D2438E5128F28E89A17mADCP) Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг", руководствуясь [статьями 32](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA7716732437E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A88524AmBD8P) и [34](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA7716732437E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A895B4AmBDEP) Устава муниципального образования "Город Псков", Администрация города Пскова постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#Par34) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальнику отдела Администрации города Пскова "Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав" (Каленчук Г.Ю.) принять вышеуказанный Административный [регламент](#Par34) к руководству и исполнению.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете "Псковские новости" и на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет (www.pskovgorod.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО

Приложение

к постановлению

Администрации города Пскова

от 30 сентября 2011 г. N 2314

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ, КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ПО ВОПРОСАМ ПРОФИЛАКТИКИ**

**БЕЗНАДЗОРНОСТИ И ПРАВОНАРУШЕНИЙ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ЗАЩИТЕ**

**ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ"**

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA7113782139E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885B4FmBDDP) Администрации города Пскова

от 09.06.2012 N 1461)

I. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов" (далее - административный регламент) разработан с целью:

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

2) 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;

3) возможности обращения с запросом в орган, оказывающий муниципальную услугу, в письменном виде или с использованием информационно-коммуникационных технологий (в том числе сети Интернет);

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

5) учета мнения и интересов заявителя;

6) повышения качества предоставляемой услуги;

7) закрепления ответственности должностных лиц за соблюдением ими требований административных процедур или административных действий.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) [Конституцией](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FEF2ADD27940277033EF47mDD7P) Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) ("Российская газета" 21.01.2009 N 7, "Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445, "Парламентская газета", 23-29.01.2009, N 4);

2) [Кодексом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2AADE771E707262BA49D27FmED1P) Российской Федерации об административных правонарушениях ("Российская газета", 31.21.2001);

3) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2A8D67415707262BA49D27FmED1P) 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);

4) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2A8D17A14707262BA49D27FmED1P) от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" ("Собрание законодательства РФ", 28.06.1999, N 26, "Российская газета", N 121, 30.06.1999);

5) [Законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA761F732D3BE5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885A4BmBDBP) Псковской области от 07.10.2004 N 375-ОЗ "О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав" (газета "Псковская правда", N 188, 12.10.2004);

6) [Законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA77167C2339E5128F28E89A17mADCP) Псковской области от 04.05.2003 N 268-ОЗ N "Об административных правонарушениях на территории Псковской области" (газета "Псковская правда", N 85, 14.05.2003);

7) [Законом](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA70157B2D36E5128F28E89A17mADCP) Псковской области от 04.12.2009 N 920-ОЗ "О мерах по предупреждению причинения вреда здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию" (газета "Псковская правда", N 234-244, 10.12.2009);

8) [постановлением](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA761E792136E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885B4CmBD9P) Администрации Псковской области от 23.01.2007 N 23 "Об утверждении Положения о комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав в городских округах и муниципальных районах" (газета "Псковская правда", N 26, 09.02.2007); 9) [постановлением](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA761E7D2438E5128F28E89A17mADCP) 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 от 16.03.2011);

10) Регламентом Администрации города Пскова, утвержденным распоряжением Администрации города от 24.03.2011 N 181-р;

11) настоящим Административным регламентом.

3. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются граждане, законные представители несовершеннолетних (родители, опекуны, попечители), несовершеннолетние.

4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов":

1) Сведения о месте нахождения, почтовом адресе отдела Администрации города Пскова "Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав" для обращений:

Адрес: 180000, г. Псков, ул. Ленина, 3;

2) График приема:

понедельник - четверг: 08.48 - 18.00;

пятница: 08.48 - 17.00;

перерыв: 13.00 - 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час.

3) Сведения о справочных телефонных номерах, адресах электронной почты:

телефон/факс: 72-01-05;

e-mail: pskov.kpdn@mail.ru.

4) Информация о предоставлении муниципальной услуги "Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов" и об административном регламенте размещается в сети Интернет:

на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" www.pskovgorod.ru;

на портале государственных услуг Псковской области www.gosuslugi.pskov.ru.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов" (далее - муниципальная услуга).

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом Администрации города Пскова "Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав" (далее - отдел), обеспечивающим деятельность общественно-коллегиального органа Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования "Город Псков".

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации гражданину, законному представителю несовершеннолетнего (родителю, опекуну, попечителю), несовершеннолетнему по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов в запрашиваемом объеме. 4. Срок предоставления муниципальной услуги:

максимальный срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней с момента регистрации письменного запроса.

Данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным промежуточным ответом заявителю.

Общий срок в данном случае составляет 60 дней.

5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- [Кодекс](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2AADE771E707262BA49D27FmED1P) Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC742453024C30FDF2A8D17A14707262BA49D27FmED1P) от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

- [Закон](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA761F732D3BE5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885A4BmBDBP) Псковской области от 07.10.2004 N 375-ОЗ "О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав".

6. Муниципальная услуга предоставляется при поступлении в отдел письменного обращения заявителя в произвольной форме, либо личного обращения заявителя.

Требования к письменному обращению заявителя, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

1) письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование отдела либо фамилию, имя, отчество начальника отдела;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должно быть направлена информация, а также адрес электронной почты (при наличии);

- номер телефона заявителя;

- содержательную сторону обращения;

- личную подпись заявителя;

- дату письменного обращения заявителя.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы или материалы либо их копии.

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

8. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется (ответ не направляется) в случае, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должна быть направлена информация;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его почтовый адрес поддается прочтению;

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

10. Срок регистрации письменных обращений в отделе - 10 минут.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при получении муниципальной услуги - 30 минут.

12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

1) в помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды;

2) для ожидания приема заявителям предоставляются места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- достоверность предоставляемой информации;

- простота и ясность изложения информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- оперативность предоставления информации;

- строгое соблюдение сроков предоставления услуги;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

- профессиональность подготовки специалистов, оказывающих услугу;

- культура обслуживания заявителей;

- информирование заявителей путем направления информации почтовым отправлением или по электронной почте;

- конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам отдела при рассмотрении обращений заявителей, не могут быть использованы во вред этим заявителям, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства заявителей, нарушать права и законные интересы заявителей.

Письменное информирование должно содержать:

а) ответы на поставленные вопросы;

б) должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Ответ подписывается председателем Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования "Город Псков" - заместителем главы Администрации города Пскова либо начальником отдела Администрации города Пскова "Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав".

Письмо направляется в адрес заявителя по почте или электронной почтой в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления заявления, либо выдается на руки заявителю с соблюдением вышеуказанного срока.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

1) устное консультирование заявителей;

2) прием и регистрация письменных обращений;

3) рассмотрение обращений.

2. Основанием для устного консультирования является обращение граждан в отдел.

Консультирование проводится специалистами отдела в течение 30 минут. Консультирование проводится по вопросам:

- профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- защиты прав и законных интересов несовершеннолетних.

Результатом устного консультирования является получение информации заявителем в запрашиваемом объеме.

При личном обращении заявителя в отдел для предоставления муниципальной услуги - консультации специалисты отдела устанавливают предмет обращения и личность заявителя. При выяснении предмета обращения заявителю представляется:

- непосредственно консультация по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов;

- возможность оставления письменного заявления, если поставленные вопросы в обращении требуют сбора дополнительной информации.

3. Основанием для административной процедуры по приему и регистрации заявлений является его поступление в отдел.

Регистрация обращений заявителя производится должностными лицами отдела в журнале регистрации входящих документов в течение 10 минут с момента их поступления. На обращениях заявителей проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

Начальник отдела в течение 1 дня после регистрации обращения заявителя принимает организационное решение о порядке дальнейшего его рассмотрения:

- определяет непосредственного исполнителя;

- срок подготовки ответа на обращение заявителя.

4. Процедура рассмотрения обращения.

Специалист отдела, непосредственный исполнитель исполняет его в указанные сроки.

Если начальником отдела не определен конкретный срок исполнения обращения заявителя, исполнитель готовит ответ на обращение заявителя в срок, не превышающий 25 дней. Подготовленный ответ на обращение заявителя передается председателю Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования "Город Псков" либо начальнику отдела. Срок согласования - 3 дня. Согласованный ответ вручается (направляется) заявителю в течение 1 дня.

Письменная информация имеет исходящий регистрационный номер и дату направления информации заявителю.

Обращение заявителя считается рассмотренным, если дана письменная информация по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов.

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 отдела и его заместителями, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, ежедневно.

2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативно-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 и внеплановыми.

1) плановые проводятся в соответствии с планом руководителя;

2) внеплановые могут проводиться по жалобам граждан как начальником отдела, так и Администрацией города Пскова. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки);

3) результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению;

4) специалисты отдела 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 должностных лиц и муниципальных служащих

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=9E16A2F686949EA964BC6A29456E1138FDF1F4DA7113782139E5128F28E89A17AC4AB6E34D73F49A885B4FmBDEP) Администрации города Пскова от 09.06.2012 N 1461)

1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) Отдела, 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 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) 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 Отдела, должностного лица Отдела 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 Отдел. Жалоба на решение, принятое начальником Отдела, подается 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) Отдела, должностного лица Отдела, либо муниципального служащего;

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

5. Жалоба, поступившая в Отдел, 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 Отдела, должностного лица Отдела 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 Отдел, Администрация города Пскова принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами субъектов 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](#Par190) 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](#Par182) 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 Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО