Приложение к Постановлению

Администрации города Пскова

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Проведение осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания»

I. Общие положения

1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент) «Проведение осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания» (далее - муниципальная услуга) 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) повышения качества предоставляемой муниципальной услуги;

4) закрепления ответственности должностных лиц органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, за соблюдение ими требований административных процедур или административных действий.

2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной функции или предоставление муниципальной услуги и являющихся основанием для разработки административного регламента с указанием реквизитов и источников официального опубликования:

1) Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ («Российская газета», №290, 30.12.2004);

2) Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» («Российская газета», №255, 31.12.2009);

3) Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» («Российская газета», №202, 08.10.2003);

4) Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006);

5) Устав муниципального образования «Город Псков» от 06.03.1997 №132 (газета «Новости Пскова», №1332 от 20.03.1997);

6) Решение Псковской городской Думы от 26.06.2009 №834 «Об утверждении Положения об Управлении по градостроительной деятельности Администрации города Пскова» (газета «Псковская правда», №135 - 136 от 10.07.2009);

7) Решение Псковской городской Думы от 29.09.2016 №2078 «Об утверждении Порядка проведения осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности объектов, требованиями проектной документации указанных объектов» (газета «Псковские новости», №84 от 07.10.2016).

3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам либо их уполномоченным представителям (далее - заявители).

4. Информация об административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге предоставляется:

1) в Администрации города Пскова (далее – Администрация): 180000, г. Псков, ул. Некрасова, 22.

Руководитель: глава Администрации города Пскова.

Контактный телефон: (8112) 290000;

сведения о режиме работы:

понедельник – четверг 08.48 - 13.00, 14.00 - 18.00,

пятница 08.48 - 13.00 - 14.00 - 17.00;

адрес электронной почты: goradmin@pskovadmin.ru;

Интернет сайт: www.pskovadmin.ru;

2) в Управлении по градостроительной деятельности Администрации города Пскова: 180017, г. Псков, ул. Я.Фабрициуса, 2-А.

Руководитель: начальник Управления.

Контактный телефон: (8112) 661363, (8112) 663144;

сведения о режиме работы:

понедельник – четверг 08.48 - 13.00, 14.00 - 18.00,

пятница 08.48 - 13.00, 14.00 - 17.00;

адрес электронной почты: ugd@pskovadmin.ru;

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте, в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также на информационных стендах в доступных для ознакомления местах, предоставляются по телефону, посредством письменных разъяснений, в устной форме на личном приеме.

5. Консультации предоставляются по вопросам:

1) законодательства о градостроительной деятельности в части выдачи разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

2) перечня документов и комплектности (достаточности) представленных документов;

3) требований к документам, прилагаемым к заявлению;

4) источников получения документов (орган, организация и их местонахождение);

5) сроков приема и выдачи документов;

6) сроков оформления;

7) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании письменного обращения.

Консультации граждан предоставляются в течение установленного рабочего времени в устной форме при личном обращении или посредством телефонной связи. При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме информировать обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги – «Проведение осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания».

Муниципальную услугу предоставляет Управление по градостроительной деятельности Администрации города Пскова (далее - Управление).

Осмотр зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания осуществляется комиссией по проведению осмотров зданий, сооружений на предмет оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности объектов, требованиями проектной документации указанных объектов на территории муниципального образования «Город Псков» (далее – Комиссия).

2.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) выдача акта осмотра здания, сооружения в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов;

б) выдача акта о невозможности осмотра здания, сооружения.

3. Общий срок предоставления муниципальной услуги не превышает 18 рабочих дней со дня поступления заявления в Администрацию, за исключением случаев, предусмотренных вторым абзацем настоящего пункта.

В случае поступления заявления о возникновении аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновении угрозы разрушения зданий, сооружений общий срок предоставления муниципальной услуги не превышает 10 рабочих дней со дня поступления заявления в Администрацию.

4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Градостроительный кодекс Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

3) Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

4) Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) Федеральный закон от 6 апреля 2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 №852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о нарушении требований законодательства Российской Федерации к эксплуатации зданий, сооружений, о возникновении аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновении угрозы разрешения зданий, сооружений.

В заявлении должны быть указаны следующие сведения:

1) о заявителе: наименование (для юридических лиц), фамилия, имя, отчество (для физических лиц), адрес заявителя, контактный телефон (при наличии);

2) о здании, сооружении: месторасположение, назначение;

3) о нарушениях требований законодательства Российской Федерации к эксплуатации зданий, сооружений, либо о фактах, подтверждающих возникновение аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновение угрозы разрушения зданий, сооружений (при наличии таких фактов).

К заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие факт нарушения требований законодательства Российской Федерации к эксплуатации зданий, сооружений, о возникновении аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновении угрозы разрушения зданий, сооружений: фотографии, заключения экспертных организаций, либо организаций, имеющих в соответствии с действующим законодательством допуск к работам, оказывающим влияние на безопасность объектов капитального строительства.

7. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги, поданным в электронном виде:

1) документы должны быть представлены в формате «.pdf» или «.jpeg»;

2) сканирование документов должно осуществляться заявителем:

а) непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением не менее 300 dpi;

б) в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;

в) в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста;

г) в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения;

3) документы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных в форме документа на бумажном носителе, отсутствует.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных в электронном виде:

1) несоответствие документов требованиям, указанным в п. 7 раздела II настоящего административного регламента.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в проведении осмотра здания, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания отсутствует.

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

12. Заявление, поступившее в Администрацию, регистрируется в установленном порядке сотрудником Администрации, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей корреспонденции, в день его поступления.

Заявление, поступившее в Администрацию в форме электронного документа с использованием Единого портала в нерабочий день, регистрируется в течение первого рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Помещения, отведенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для возможности оформления документов.

На информационных стендах в помещениях Управления размещается следующая информация:

1) ссылки на положения Градостроительного кодекса РФ, Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», решения Псковской городской Думы «Об утверждении Положения об Управлении по градостроительной деятельности Администрации города Пскова», непосредственно регулирующие основания для предоставления муниципальной услуги;

2) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги и требования к ним;

4) текст административного регламента.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками с указанием:

1) номера кабинета;

2) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

При необходимости инвалиду оказывается содействие со стороны специалистов Управления при входе в Управление и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом муниципальной услуги наравне с другими лицами.

При необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

14. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) предоставление информации о муниципальной услуге в соответствии с настоящим Административным регламентом;

2) полнота предоставления информации о муниципальной услуге;

3) возможность получения муниципальной услуги в электронной форме;

4) возможность предоставления муниципальной услуги через МФЦ;

5) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

15. Показателями качества муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков и последовательности выполнения всех административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом;

2) количество обоснованных жалоб на решение и действия (бездействия) специалистов, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги;

3) количество установленных в соответствии с разделами IV и V настоящего административного регламента фактов его ненадлежащего исполнения.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

1. Административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, являются:

прием и регистрация заявления;

рассмотрение заявления и принятие решения о проведении осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания;

проведение осмотра зданий, сооружений;

оформление результата предоставления муниципальной услуги;

выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

2. Прием и регистрация заявления

Заявление поступает в Администрацию одним из следующих способов:

1) почтовым отправлением;

2) в электронном виде (при наличии технической возможности) через сайт муниципального образования «Город Псков» или Единый портал;

3) при личном обращении.

Лицом, ответственным за прием заявлений, является специалист Администрации, выполняющий функции по приему и отправке корреспонденции (далее - специалист Администрации).

Специалист Администрации регистрирует заявление, передает представленные документы для визирования главе Администрации, или лицу, исполняющему его полномочия (далее - должностное лицо Администрации).

После визирования должностное лицо Администрации дает поручение начальнику Управления о рассмотрении принятого заявления.

Начальник Управления дает поручение о рассмотрении заявления и принятия решения о проведении осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги – секретарю Комиссии.

При поступлении заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала заявителю направляется информация о дате регистрации заявления и входящем номере.

Заявления, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, после чего подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Результатом исполнения административной процедуры является передача зарегистрированного заявления и прилагаемых к нему документов секретарю Комиссии.

Срок исполнения процедуры – 1 рабочий день.

3. Рассмотрение заявления и принятие решения о проведении осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания.

Основанием для начала административной процедуры - рассмотрение заявления и принятие решения о проведении осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания является принятое и зарегистрированное заявление.

Секретарь Комиссии рассматривает заявление и в случае поступления в заявления о нарушении требований законодательства Российской Федерации к эксплуатации зданий, сооружений в отношении здания, сооружения, при эксплуатации которых осуществляется государственный контроль (надзор) в соответствии с федеральными законами, направляет указанное заявление в течение пяти дней со дня его поступления в орган, осуществляющий государственный контроль (надзор) в соответствии с федеральными законами при эксплуатации указанных зданий, сооружений.

В случае поступления заявления о возникновении аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновении угрозы разрушения зданий, сооружений в отношении зданий, сооружений, указанных в [абзаце третьем](#P78) настоящего пункта, специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет указанное заявление в орган, осуществляющий государственный контроль (надзор) в соответствии с федеральными законами при эксплуатации указанных зданий, сооружений, в день поступления указанного заявления.

Администрация города Пскова в день направления заявлений в орган, осуществляющий государственный контроль (надзор) в соответствии с федеральными законами при эксплуатации зданий, сооружений, направляет заявителю письменное уведомление о направлении заявления для рассмотрения в орган, осуществляющий государственный контроль (надзор) в соответствии с федеральными законами при эксплуатации зданий, сооружений.

В остальных случаях секретарь Комиссии передает документы председателю Комиссии для назначения даты и времени осмотра зданий, сооружений.

Результатом исполнения административной процедуры является принятое решение о проведении осмотра зданий, сооружений.

Срок исполнения процедуры – 1 рабочий день.

4. Проведение осмотра зданий, сооружений.

Основанием для начала административной процедуры – проведение осмотра зданий, сооружений является принятое решение о проведении осмотра зданий, сооружений.

Секретарь Комиссии информирует членов Комиссии, лиц, привлеченных к осмотру зданий, сооружений о дате времени и времени проведения осмотра зданий, сооружений.

По итогам проведения осмотра зданий, сооружений Комиссией принимается одно из следующих решений:

1) здание, сооружение находится в удовлетворительном техническом состоянии, обслуживается в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов;

2) здание, сооружение находится в неудовлетворительном техническом состоянии, обслуживается в нарушение требований технических регламентов, предъявляемых к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требований проектной документации указанных объектов.

Результатом исполнения административной процедуры является составление в двух экземплярах акта осмотра здания, сооружения в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов, либо акта о невозможности осмотра зданий, сооружений.

Срок исполнения процедуры – 10 рабочих дней. В случае поступления заявления о возникновении аварийных ситуаций в зданиях, сооружениях или возникновении угрозы разрушения зданий, сооружений срок исполнения процедуры – 2 рабочих дня.

5. Оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры – оформление акта осмотра здания, сооружения в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов, либо акта о невозможности осмотра зданий, сооружений (далее – документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги).

Документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, подписывается всеми членами Комиссии, лицами, привлеченными к проведению осмотра и участвующими в проведении осмотра.

После подписания документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется на утверждение Главе Администрации города Пскова.

Результатом административной процедуры является оформленный в установленном порядке документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения процедуры – 3 рабочих дня.

6. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры - выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю является оформленный в установленном порядке документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

Секретарь Комиссии направляет лицу, ответственному за эксплуатацию здания, сооружения, один экземпляр акта осмотра здания, сооружения в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов.

В случае отсутствия сведений о лице, ответственном за эксплуатацию здания, сооружения, один экземпляр акта осмотра здания, сооружения в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания в соответствии с требованиями технических регламентов, предъявляемыми к конструктивным и другим характеристикам надежности и безопасности указанных объектов, требованиями проектной документации указанных объектов направляется собственнику здания, сооружения или лицу, владеющему зданием, сооружением на ином законном основании.

Заявителю направляется уведомление о результатах проведения осмотра здания, сооружения.

Один экземпляр акта о невозможности осмотра здания, сооружения направляется заявителю.

Второй экземпляр документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, хранится в Управлении.

Срок исполнения процедуры – 3 рабочих дня.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

1. Текущий контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется со стороны заместителя Главы Администрации, курирующего работу Управления и Главой Администрации на этапе подписания документовв целях обеспечения своевременного и качественного исполнения муниципальной услуги, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению прав заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.В целях выявления нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, обоснованности и законности принятия по ним решений проводятся плановые и внеплановые проверки.

3. Заместитель Главы Администрации, курирующий работу Управления, осуществляет периодический контроль и анализ работы по оказанию муниципальной услуги, а также организует плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

4. Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества исполнения муниципальной услуги, проведение проверок, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, и проводятся не реже 1 раза в год.

5. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя (внеплановая проверка).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги, в порядке внеплановых проверок, Главой Администрации может формироваться комиссия.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.Акт подписывается председателем комиссии и утверждается Главой Администрации.

6. Специалисты Управления, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).

7.Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны Заместителя Главы Администрации, курирующего работу Управления, должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

8. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

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 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;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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 при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, 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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, Единого портала, 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 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 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, указанном в пункте 7 настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением 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, указанном в пункте 7 настоящего раздела, 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 5](#P262) 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 А.Н. Братчиков