

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилого помещения по договору социального найма» на территории муниципального образования «Город Псков»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 28,32 Устава муниципального образования «Город Псков», Администрация города Пскова

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«**Предоставление жилого помещения по договору социального найма» (далее- Административный регламент) согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Псковские Новости» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Город Псков» в сети «Интернет».

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

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

Глава города Пскова Б.А. Елкин

Приложение

к постановлению Администрации

города Пскова

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

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление жилого помещения по договору социального найма» на территории муниципального образования «Город Псков»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилого помещения по договору социального найма» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по принятию решений о предоставлении жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Псков».

Настоящий Административный регламент регулирует отношения, возникающие на основании [Конституции](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FCA9C101A8FA4F1186E0D6C64E122EF3B3027F1BC448810DA8F9D3L5ODL) Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Жилищного [кодекса](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FAA1C604A2A41813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) Российской Федерации, Налогового [кодекса](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA6C100AAAB1813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) Российской Федерации, Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA9CE03A3A41813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», Устава муниципального образования «Город Псков», постановления Администрации города Пскова от 16.01.2023 № 1 «Об утверждении Положения об Управлении по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова», постановления Администрации города Пскова от 11.03.2011 № 346   
«О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг».

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации или их представители.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в Управлении по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова (далее - Управление) или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);

2) по телефону в Управлении или многофункциональном центре;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (https://www.gosuslugi.ru) (далее- ЕПГУ);

на официальном сайте Администрации города Пскова (http://uurgp.pskovadmin.ru);

5) посредством размещения информации на информационных стендах Управления или многофункционального центра.

1.4. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

- способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- адресов Управления и многофункциональных центров, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

- справочной информации о работе Управления;

- документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

- по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.5. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Управления, работник многофункционального центра, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее- при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Управления не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;

- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Управления не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.6. По письменному обращению должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в [пункте 1.5](#P61) настоящего Административного регламента в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA0C20CA1AC1813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.7. На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные [Положением](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA8C005ABAC1813D7B5D8C3464274E3A54B731ADA488211A9F2850E731AA9F9665427DF9CCEDF92L2ODL) о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.8. На официальном сайте Управления, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

- о месте нахождения и графике работы Управления и ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также многофункциональных центров;

- справочные телефоны Управления и ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Управления в сети «Интернет».

1.9. В Управлении на информационных стендах размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.10. Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в помещении многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром и Уполномоченным органом с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

1.11. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в личном кабинете на ЕПГУ, а также Управлении при обращении заявителя лично, по телефону посредством электронной почты.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление жилого помещения по договору социального найма».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом-Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова.

Место нахождения:

180017, г. Псков, ул. Яна Фабрициуса, д. 6, кабинет № 5

Телефон для справок: 8 (8112) 29-12-00, 29-12-05.

График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8.48 - 18.00  (перерыв 13.00-14.00) |
| Вторник | 8.48 - 18.00  (перерыв 13.00-14.00) |
| Среда | 8.48 - 18.00  (перерыв 13.00-14.00) |
| Четверг | 8.48 - 18.00  (перерыв 13.00-14.00) |
| Пятница | 8.48 - 17.00  (перерыв 13.00-14.00) |
| Суббота | Выходной день |
| Воскресенье | Выходной день |

График приема граждан может быть скорректирован в связи с исполнением специалистами иных должностных обязанностей.

2.3. В предоставлении муниципальной услуги принимает участие специалист, который осуществляет консультирование, прием документов; подготовку проекта договора социального найма, передачу договора социального найма заявителю, организацию хранения.

При предоставлении муниципальной услуги Управление взаимодействует с:

1) Федеральной налоговой службой в части получения сведений из Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния о рождении, о заключении брака; получения сведений из Единого государственного реестра юридических лиц, в случае подачи заявления представителем (юридическим лицом); получения сведений из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, в случае подачи заявления представителем (индивидуальным предпринимателем).

2) Министерством внутренних дел Российской Федерации в части получения сведений, подтверждающих действительность паспорта Российской Федерации и место жительства.

3) Пенсионным Фондом Российской Федерации в части проверки соответствия фамильно-именной группы, даты рождения, СНИЛС.

4) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии в части получения сведений из Единого государственного реестра недвижимости на имеющиеся объекты недвижимости.

2.4. При предоставлении муниципальной услуги Уполномоченному органу запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- договор социального найма жилого помещения.

- решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Управление в течение 25 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Управлении, направляет заявителю способом, указанным в заявлении, один из результатов, указанных в [пункте 2.5](#P145) Административного регламента.

2.7. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

- [заявление](#P734) о предоставлении муниципальной услуги;

- документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя), СНИЛС, согласие на обработку персональных данных;

- документы, удостоверяющие личность членов семьи, их СНИЛС и согласие на обработку персональных данных;

- документы, подтверждающие родство: свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, справка о заключении брака, свидетельство о расторжении брака, свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык (при их наличии), свидетельства об усыновлении, выданные органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации (при их наличии), копия вступившего в законную силу решения соответствующего суда о признании гражданина членом семьи заявителя (при наличии такого решения), свидетельства о перемене фамилии, имени, отчества (при их наличии);

- выписка из домовой книги или выписка из лицевого счета на жилое помещение;

- архивная справка на жилое помещение;

- правоустанавливающие документы на жилое помещение (копия ордера или копия договора социального найма на жилое помещение);

- справки об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг жилого помещения;

- согласие на заключение договора социального найма всех совершеннолетних членов семьи, заверенное в Управлении;

- обязательство от заявителя и всех совершеннолетних членов семьи об освобождении жилого помещения, предоставленного по договору социального найма - в случае, если планируется освободить занимаемое жилое помещение после предоставления нового жилого помещения.

2.8. Заявления и прилагаемые документы, указанные в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, направляются (подаются) в Управление лично заявителем, почтовым отправлением, на адрес электронной почтой, либо через личный кабинет на ЕПГУ.

2.9. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и 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 следующих случаев:

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

- 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;

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Управления, служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA9CE03A3A41813D7B5D8C3464274E3A54B731ADA488116A8F2850E731AA9F9665427DF9CCEDF92L2ODL) Федерального закона № 210-ФЗ, 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, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA9CE03A3A41813D7B5D8C3464274E3A54B731ADA488116A8F2850E731AA9F9665427DF9CCEDF92L2ODL) Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.10. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- запрос о предоставлении услуги подан в орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию, в полномочия которых не входит предоставление услуги;

- представление неполного комплекта документов;

- представленные документы утратили силу на момент обращения за услугой;

- представленные документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- подача заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований;

- представленные в электронной форме документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги;

- заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы заявителя.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в Управлении или многофункциональном центре составляет не более 15 минут.

2.13. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации в Управлении в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10 настоящего Административного регламента, Управление не позднее следующего за днем поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, рабочего дня, направляет заявителю либо его представителю [решение](#P620) об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- в помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды;

- место ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении;

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

- при необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

2.15. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

- возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении муниципальной услуги с помощью ЕПГУ;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

- минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (не внимательное) отношение к заявителям;

- отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении муниципальной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

2.17. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи заявлений посредством ЕПГУ и получения результата муниципальной услуги в многофункциональном центре.

2.18. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством ЕПГУ.

2.19. Электронные документы представляются в следующих форматах:

а) xml - для формализованных документов;

б) doc, docx, odt - для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта);

в) xls, xlsx, ods - для документов, содержащих расчеты;

г) pdf, jpg, jpeg - для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта), а также документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 - 500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);

- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);

- сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;

- количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в электронной форме.**

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

1) проверка документов и регистрация заявления;

2) получение сведений посредством Федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (далее - СМЭВ);

3) рассмотрение документов и сведений;

4) принятие решения;

5) выдача результата.

3.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- формирование заявления;

- прием и регистрация Управлением заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- получение результата предоставления муниципальной услуги;

- получение сведений о ходе рассмотрения заявления;

- осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, либо действия (бездействие) должностных лиц Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Формирование заявления.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Управление посредством ЕПГУ.

3.4. Управление обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи заявления на ЕПГУ, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, в следующий за ним первый рабочий день:

а) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.5. Электронное заявление становится доступным для должностного лица Управления, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее - ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой Уполномоченным органом для предоставления муниципальной услуги (далее - ГИС).

Ответственное должностное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с ЕПГУ, с периодом не реже 2 раз в день;

рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

производит действия в соответствии с [пунктом 3.4](#P391) настоящего Административного регламента.

3.6. Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается возможность получения документа:

- в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Управления, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ;

- в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в многофункциональном центре.

3.7. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ, при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с [Правилами](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA7C600A7AD1813D7B5D8C3464274E3A54B731FD343D642EEACDC5E3751A4FB784827DEL8O0L) оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.9. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие Управления, должностного лица Управления, либо муниципального служащего, в соответствии со [статьей 11.2](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA9CE03A3A41813D7B5D8C3464274E3A54B731ADA4F8947FBBD8452364FBAF8655425DC80LCOEL) Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном [Постановлением](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA0C703AAAD1813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 года   
№ 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

**IV. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Управления, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц Управления.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

а) решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

б) выявления и устранения нарушений прав граждан;

в) рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение внеплановых проверок.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Управления, утверждаемых руководителем Управления. При плановой проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение положений настоящего Административного регламента;

- правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

- получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов органов местного самоуправления;

- обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов органов местного самоуправления осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. Должностные лица Управления принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих.**

5.1 Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Управления, должностных лиц Управления, государственных (муниципальных) служащих, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

1) в Управление- на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя Управления;

2) в вышестоящий орган на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения;

3) к руководителю многофункционального центра - на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;

4) к учредителю многофункционального центра - на решение и действия (бездействие) многофункционального центра.

В Управление, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Администрации, ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA9CE03A3A41813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

[Постановлением](consultantplus://offline/ref=99CB1EEA9075F0761657BB21C3B7F4E5FDA0C703AAAD1813D7B5D8C3464274E3B74B2B16DB489C13A9E7D35F35L4ODL) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Глава города Пскова Б.А. Елкин