



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

18 октября 2019 года

№ 554

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», п. 5 ст. 1, п. 2, п. 3 ст. 34.2 Налогового Кодекса Российской Федерации, во исполнение постановления Администрации ЗАТО город Заозерск от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь Уставом ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах» (далее - Административный регламент).

2. Управлению экономики и финансов Администрации ЗАТО город Заозерск (Водонаева Е.В.) организовать работу по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с требованиями утвержденного Административного регламента.

3. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Коновалова О.В.) организовать размещение настоящего постановления и утвержденного Административного регламента на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Кучерявенко Д.Ю.) опубликовать настоящее постановление и утвержденный Административный регламент в газете «Западная Лица».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

И.о. Главы администрации
ЗАТО город Заозерск



И.А. Мазитов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 18.10.2019 № 554

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных
разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения
муниципальных правовых актов муниципального образования
ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

2. Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

3. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические или юридические лица, признаваемые в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации налогоплательщиками, налоговыми агентами или их уполномоченные представители, обратившиеся в орган местного самоуправления с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – Заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Информация об Администрации закрытого административно-территориального образования город Заозерск Мурманской области (далее – Администрация):

- адрес местонахождения: город Заозерск, переулок Школьный, дом 1, Мурманская область, Россия, 184310;

- время работы:

- понедельник - четверг - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.15;

- пятница - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00;

- выходные дни - суббота, воскресенье.

- официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.zatozaozersk.ru>;

- справочный телефон: (81556) 3-15-00;

- адрес электронной почты: zaozadm@zatozaozersk.ru.

5. Информация о структурном подразделении Администрации, ответственном за предоставление муниципальной услуги:

- наименование: Управление экономики и финансов Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск),

- адрес местонахождения: город Заозерск, переулок Школьный, дом 1, Мурманская область, Россия, 184310,

- время работы:

- понедельник - четверг - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.15;

- пятница - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00;

- выходные дни - суббота, воскресенье.

- официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.zatozaozersk.ru>,

- справочный телефон: (81556) 3-40-43

- адрес электронной почты: fboadm@zatozaozersk.ru.

График приема Заявителей УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (Мурманская обл., г. Заозерск, пер. Школьный, д. 1, 2 этаж): среда, с 15.00 до 17.00.

Справочные телефоны: телефон 8(81556) 3-40-43.

6. Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресе сайта органа местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, размещены:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://zatozaozersk.ru/>;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Региональный портал): <https://51gosuslugi.ru/>;

- на официальном сайте МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск»: www.zaozersk.mfc51.ru.

4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

7. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, предоставляется бесплатно.

8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск.

9. Информирование УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск осуществляется в письменной форме по письменным обращениям, поступившим в адрес Администрации ЗАТО город Заозерск посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

9.1. Информирование осуществляется с использованием:

- почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет;

- средств массовой информации;

- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- информационных стендов.

10. Результатом информирования и консультирования является предоставление заявителю (представителю заявителя) информации:

- адрес электронной почты: zaozadm@zatozaozersk.ru.

5. Информация о структурном подразделении Администрации, ответственном за предоставление муниципальной услуги:

- наименование: Управление экономики и финансов Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск),

- адрес местонахождения: город Заозерск, переулок Школьный, дом 1, Мурманская область, Россия, 184310,

- время работы:

- понедельник - четверг - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.15;

- пятница - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00;

- выходные дни - суббота, воскресенье.

- официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.zatozaozersk.ru>,

- справочный телефон: (81556) 3-40-43

- адрес электронной почты: fboadm@zatozaozersk.ru.

График приема Заявителей УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (Мурманская обл., г. Заозерск, пер. Школьный, д. 1, 2 этаж): среда, с 15.00 до 17.00.

Справочные телефоны: телефон 8(81556) 3-40-43.

6. Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресе сайта органа местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, размещены:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://zatozaozersk.ru/>;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Региональный портал): <https://51gosuslugi.ru/>;

- на официальном сайте МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск»: www.zaozersk.mfc51.ru.

4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

7. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, предоставляется бесплатно.

8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск.

9. Информирование УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск осуществляется в письменной форме по письменным обращениям, поступившим в адрес Администрации ЗАТО город Заозерск посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

9.1. Информирование осуществляется с использованием:

- почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет;

- средств массовой информации;

- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- информационных стендов.

10. Результатом информирования и консультирования является предоставление заявителю (представителю заявителя) информации:

- об органе (организации), предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема органом заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных служащих;
- иная информация, включая предоставление распечатанной «Информации для заявителя».

Кроме того, по запросу заявителя, оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) о предоставлении услуги.

11. Письменные разъяснения даются УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

В случае поступления в орган местного самоуправления, должностному лицу, письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

12. Руководитель, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

13. Письменный ответ подписывает Глава Администрации ЗАТО город Заозерск, или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя, в том числе нарочным.

14. Письменный ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа получения, указанного в обращении Заявителя, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации ЗАТО город Заозерск.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации, либо дополнительных консультаций, по решению руководителя срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

15. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на официальном сайте органа местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в сети «Интернет».

16. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты, либо при личном обращении к должностному лицу УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, осуществляющему прием граждан.

17. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом, осуществляющим прием граждан, в журнал предварительной записи граждан, который ведется на бумажном или электронном носителях, следующей информации:

- фамилии, имени, отчества заявителя;
- адреса регистрации, места жительства;

- даты (месяц, число) и времени (часы, минуты) приема;
 - причины обращения (первичное обращение, предоставление недостающих документов).

18. Должностное лицо УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, осуществляющее прием граждан, сообщает заявителю время предоставления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

19. Должностное лицо УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, осуществляющее прием граждан, в обязательном порядке информирует заявителя, предоставившего документы для предоставления муниципальной услуги:

- о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц органа местного самоуправления ЗАТО город Заозерск.

20. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

21. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

22. На официальном сайте и информационном стенде органа местного самоуправления ЗАТО город Заозерск размещается следующая справочная информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск;
- сведения о графике работы УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги;
- сведения о графике приема граждан;
- административный регламент по предоставлению муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- образец оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги, и требования к его оформлению;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц структурного подразделения Администрации.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

6. Наименование муниципальной услуги

23. Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах.

7. Наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО

город Заозерск, предоставляющего муниципальную услугу

24. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией ЗАТО город Заозерск в лице структурного подразделения: УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск.

25. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (муниципальные) и организации.

8. Результат предоставления муниципальной услуги

26. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное разъяснение по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах;
- направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- удовлетворенность обратившихся качеством, своевременностью, полнотой полученной информации.

9. Сроки предоставления муниципальной услуги

27. 30 дней со дня поступления запроса в Администрацию. По решению Главы администрации (лица, его замещающее) указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц, с одновременным информированием лица и указанием причин продления срока.

Информирование заявителя посредством электронной почты по адресу fboardm@zatozaozersk.ru осуществляется в 30-дневный срок с момента регистрации запроса.

Отправка почтовой связью в адрес заявителя, либо выдача, в случае личного обращения заявителя за ответом, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в 30-дневный срок с момента поступления запроса.

10. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

28. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.zatozaozersk.ru;
- на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале <https://51.gosuslugi.ru/>;
- в федеральном реестре;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

29. Для предоставления муниципальной услуги необходимо заявление на предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах в письменной форме или в форме электронного документа.

30. В письменном обращении в обязательном порядке указывается либо наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (для физического лица), наименование юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть заявления, ставится подпись и дата.

31. В обращении, поступившем в форме электронного документа в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (для физического лица), наименование юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

32. Для получения муниципальной услуги заявитель предъявляет следующие документы самостоятельно:

- документ, подтверждающий полномочия руководителя юридического лица;
- документ, удостоверяющий личность (для физического лица);
- подлинник или надлежащим образом заверенную копию документа, подтверждающего полномочия лица, представляющего интересы заявителя.

33. Муниципальная услуга не предусматривает межведомственного взаимодействия.

34. При предоставлении муниципальной услуги должностные лица Администрации не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

12. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для отказа в предоставлении муниципальной услуги, для приостановки предоставления муниципальной услуги

35. Основания для отказа в приеме документов и приостановки предоставления муниципальной услуги:

- в случае если он обратился за разъяснением применения правовых актов о налогах и сборах, принятие которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО город Заозерск. При этом в отказе о предоставлении письменных разъяснений указывается орган, в чьей компетенции находится рассмотрение данного вопроса;
- предоставление письменного обращения (запроса), не соответствующего требованиям Приложения № 1 настоящего Административного регламента;
- наличие в представленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- непредставление документов, указанных в подразделе 10 раздела II настоящего Административного регламента.

36. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении

муниципальной услуги

37. Днем подачи заявления считается день предоставления всех необходимых документов.

38. Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в день его поступления.

39. Заявление, поступившее в электронном виде в нерабочее время, регистрируется специалистом, ответственным за прием и регистрацию заявления, в рабочий день, следующий за днем поступления указанного заявления.

40. В случае если Заявитель направил заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде, специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, в течение 3 дней со дня поступления такого заявления проводит проверку документов.

15. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

41. Организация приема письменных заявлений налогоплательщиков осуществляется в соответствии с информацией, приведенной в подразделе 4 раздела I настоящего административного регламента.

42. Для ожидания пользователям отводится специальное место, оборудованное стульями либо скамьями.

43. В местах предоставления муниципальных услуг предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

44. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть хорошо освещены и оборудованы информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация.

45. При необходимости оказывается содействие инвалиду со стороны специалистов Администрации при входе в здание и помещение, в котором расположена Администрация и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом услуги наравне с другими лицами.

17. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

46. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

47. В группу показателей доступности предоставления муниципальной услуги входят:

- информация о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте органов местного самоуправления Администрации ЗАТО город Заозерск;
- актуальность и работоспособность контактных координат, указанных в административном регламенте;
- график работы УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск;
- оборудование территорий, прилегающих к месторасположению Администрации местами парковки автотранспортных средств;
- услуга оказывается бесплатно.

48. В группу показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

- доля заявителей, получивших муниципальную услугу с нарушением установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего числа заявителей;
- удельный вес повторных обращений по предмету ранее оказанной муниципальной услуги, вызванных неполным и некачественным исполнением, в общем количестве обращений заявителей по данной услуге;
- удельный вес обоснованных жалоб на действие (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей по данной услуге;
- культура обслуживания (вежливость, этичность), отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их представителям).

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

18. Описание последовательности административных процедур

49. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов;
- рассмотрение заявления и документов, принятие решения о даче письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных правовых актов о налогах и сборах;
- направление результатов рассмотрения заявления.

50. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

19. Прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов

51. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Администрацию заявления с прилагаемыми документами (далее - заявление) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- полученных в электронном виде;
- направленных по почте.

Датой приема заявления и документов является дата их поступления в Администрацию, подтверждаемая соответствующей отметкой на заявлении.

52. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления заявления и документов:

а) в случае поступления заявления и документов, доставленных лично Заявителем или посредством почтовой связи:

- принимает и регистрирует заявление и документы в порядке, установленном для регистрации входящей корреспонденции;

- оформляет Заявителю расписку в приеме документов либо изготавливает копию заявления, проставляет на ней регистрационный номер, дату приема заявления и отдает Заявителю;

- передает зарегистрированное заявление вместе с документами Главе администрации ЗАТО город Заозерск (лицу, его замещающему) в день поступления и регистрации заявления;

б) в случае поступления заявления и документов в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи:

- проводит проверку полноты и правильности их заполнения,

1) в случае наличия основания для отказа, не позднее 3 дней со дня окончания проверки формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы, подписывает и направляет его Заявителю;

2) в случае отсутствия основания для отказа, распечатывает заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов и направляет его Заявителю. Передает зарегистрированное заявление вместе с документами Главе Администрации ЗАТО город Заозерск (лицу, его замещающему).

53. Глава Администрации ЗАТО город Заозерск (лицо, его замещающее) в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, рассматривает заявление, проставляет на нем свою резолюцию и передает вместе с документами, представленными Заявителем, руководителю УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (лицу, его замещающего).

54. Руководитель УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (лицо, его замещающее) в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от Главы Администрации (лица, его замещающего) рассматривает заявление, проставляет на нем свою резолюцию и передает вместе с документами, представленными Заявителем, специалисту, отвечающему за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административного действия – в течение 3 дней, со дня регистрации заявления и документов.

20. Подготовка отказа в рассмотрении заявления и направление Заявителю уведомления об отказе

55. Основанием для начала административной процедуры является передача должностному лицу УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственному за рассмотрение заявления, от руководителя УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (лица, его замещающего) в установленном порядке зарегистрированных заявления и документов с резолюцией Главы Администрации.

66. Должностное лицо УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственное за рассмотрение заявления, проверяет форму и содержание представленных документов на соответствие требованиям административного регламента:

- при установлении оснований для отказа в рассмотрении заявления, в течение 3 рабочих дней подготавливает письменное разъяснение (уведомление об отказе), которое направляется заявителю посредством почтовой связи и (или) электронной почты (в случаях указания адресов заявителем), либо по желанию заявителя может быть вручено заявителю или его представителю лично в Администрации;

- при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении заявления, указанных в подразделе 26 раздела II настоящего Регламента, осуществляет административные действия, указанные в подразделе 20 раздела II настоящего Регламента.

67. В день представления должностным лицом, ответственным за рассмотрение заявления, уведомления об отказе в рассмотрении заявления вместе с документами, представленными Заявителем, начальник УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (лицо, его замещающее) рассматривает, визирует и представляет указанное уведомление на подпись Главе Администрации ЗАТО город Заозерск (лицу, его замещающему).

68. Глава Администрации ЗАТО город Заозерск (лицо, его замещающее) в течение одного рабочего дня после представления уведомления об отказе в рассмотрении заявления Руководителем УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск (лицом, его замещающим):

- рассматривает представленные документы;
- подписывает все экземпляры представленного проекта уведомления;
- возвращает уведомление и документы должностному лицу УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственному за рассмотрение заявления.

69. Должностное лицо УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственное за рассмотрение заявления в день получения подписанных Главой Администрации (лицом, его замещающим) документов передает их должностному лицу, ответственному за делопроизводство, для регистрации и направления Заявителю.

70. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство:

- в течение 1 рабочего дня со дня получения документов регистрирует уведомление в установленном порядке;

- направляет заказным почтовым отправлением в адрес Заявителя один экземпляр уведомления об отказе в рассмотрении заявления;

- второй экземпляр уведомления об отказе в рассмотрении заявления и копии документов Заявителя возвращает должностному лицу УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственному за рассмотрение заявления.

71. Срок исполнения административной процедуры не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

21. Рассмотрение заявления. Запрос документов, не представленных заявителем, по средствам межведомственного взаимодействия

72. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и приложенных к нему документов (при наличии) специалисту УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

73. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день получения заявления с приложенными документами от руководителя УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск либо лица, его замещающего рассматривает полученные документы, определяет соответствие поступивших документов подразделу 10 раздела II настоящего Регламента.

74. Результатом административной процедуры является получение письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных правовых актов муниципального образования ЗАТО город Заозерск.

75. Срок исполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

22. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

76. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск положений Регламента и иных законодательных и нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется начальником УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск.

77. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

23. Ответственность должностных лиц за решения

и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

78. Муниципальные служащие, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

79. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей органа по предоставлению муниципальной услуги.

80. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

81. Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные Регламентом сроки.

82. Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

24. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

83. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск.

84. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК, А ТАКЖЕ ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

85. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц Администрации в досудебном (внесудебном) порядке.

86. Заявитель может обратиться с жалобой (Приложение № 3) в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами и Административным регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Административным регламентом;

- отказ Администрации ЗАТО город Заозерск (ее должностного лица) в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

87. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального образования ЗАТО город Заозерск, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

88. Жалоба (претензия) подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

89. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц муниципального образования ЗАТО город Заозерск, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы (претензии).

90. Жалоба (претензия) должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу (УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск), его должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, его должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, ее должностного лица.

91. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, изложенные в жалобе (претензии), либо их копии.

92. Заявители имеют право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

93. При обращении заявителей с жалобой (претензией) в письменной форме срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

94. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы (претензии);

- отказ в удовлетворении жалобы (претензии).

95. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии) в общеустановленном порядке в письменной форме.

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

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

96. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту,
утвержденному постановлением
Администрации ЗАТО город Заозерск
№ 18.10.2019 от 554

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

_____ (наименование Администрации, либо ФИО
соответствующего должностного лица)

ОТ _____

_____ (ФИО заявителя (представителя), ФИО
руководителя (представителя) организации –
заявителя, наименование и ИНН – заявителя)

Адрес места жительства,
юридический адрес
организации: _____

_____ Реквизиты доверенности:

_____ Контактный телефон:

Заявление

Прошу предоставить письменные разъяснения применения нормативно правовых актах
муниципального образования ЗАТО город Заозерск о налогах и сборах

Прошу дать разъяснение по следующему вопросу

Способ получения письменных разъяснений: _____

_____ (лично по адресу Управления, по почте простым письмом, по электронной почте (указать адрес электронной почты))

К заявлению прилагаю:

- 1.
- 2.
- 3.

Дата

подпись

Расшифровка

Приложение № 2
к Административному регламенту,
утвержденному постановлением
Администрации ЗАТО город Заозерск
№ 554 от 18.10.2019

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ИХ ЗНАЧЕНИЯ**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Единицы измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги			
1	Информация о предоставлении муниципальной услуги, размещена на официальном сайте органов местного самоуправления Администрации ЗАТО город Заозерск	Да/Нет	Да
2	Актуальность и работоспособность контактных координат	Да/Нет	Да
3	Удобство графика работы УЭФ Администрации ЗАТО город Заозерск	Да/Нет	Да
4	Оборудование территорий, прилегающих к месторасположению Администрации местами парковки автотранспортных средств	Да/Нет	Да
5	Услуга предоставляется бесплатно	Да/Нет	Да
Показатели качества предоставления муниципальной услуги			
6	Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с нарушением установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего числа заявителей	%	0%
7	Удельный вес повторных обращений по предмету ранее оказанной муниципальной услуги, вызванной неполным и некачественным исполнением, в общем количестве обращений заявителей по данной услуге	%	0%
8	Удельный вес обоснованных жалоб на действие (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей по данной услуге	%	0%
9	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих	%	100%
10	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими (профессиональное мастерство)	%	100%

Приложение № 3
к Административному регламенту,
утвержденному постановлением
Администрации ЗАТО город Заозерск
№ 554 от 18.10.2019

ЖАЛОБА
на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу
(должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги)

Исх. от _____ 20__ г. № _____

_____ (наименование органа)

Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, индивидуального предпринимателя: _____

Местонахождение юридического лица, место жительства физического лица, индивидуального предпринимателя: _____

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

На действия (бездействие): _____

_____ (наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

Ф.И.О. должностного лица, данного органа) _____

Существо жалобы: _____

_____ (краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),

указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно

с действием (бездействием), со ссылками на пункты регламента)

На основании изложенного прошу: _____

Приложение: _____

_____ (перечень прилагаемой документации)

_____ (наименование ЮЛ, Ф.И.О. ИП, ФЛ)

_____ (подпись)

М.П.

« _____ » _____ 20__ г.