



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«14» января 2020 г.

№ 20

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление письменных разъяснений
налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам
применения муниципальных нормативных правовых актов
муниципального образования город Полярные Зори
с подведомственной территорией о местных налогах и сборах»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь постановлением администрации города Полярные Зори от 26.04.2011 N 402 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о местных налогах и сборах» (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Полярные Зори
с подведомственной территорией

М.О. Пухов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных
разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам
применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального
образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о
местных налогах и сборах»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о местных налогах и сборах» (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация об администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией (далее – администрация):

- адрес местонахождения: ул. Сивко, д.1;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»: <http://www.pz-city.ru>;
- адрес электронной почты: polzori@pz-city.ru;
- справочные телефоны: 7-41-71;
- факс: 7-11-99;
- время работы: понедельник-четверг с 9-00 до 17-30, пятница с 9-00 до 16-00, обед с 13-00 до 14-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.2. Информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу:

- наименование «Финансовый отдел администрации г. Полярные Зори» (далее – Финансовый отдел);
- адрес местонахождения: ул.Сивко, д.1;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»: <http://финансы.пз-сити.рф/>
- адрес электронной почты: finot@pz-city.ru;
- справочные телефоны: 7-23-03;
- факс: 7-24-07;
- время работы: понедельник-четверг с 9-00 до 17.30, пятница с 9-00 до 16-00, обед с 13-00 до 14-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.3. Сведения, указанные в пунктах 1.3.1.-1.3.2. настоящего административного регламента размещаются:

- на официальном сайте администрации в сети «Интернет»;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, Единого и регионального портала;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов (информационных терминалов);
- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

1.3.5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Финансового отдела.

1.3.6. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.7. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.10. Письменное консультирование осуществляется Финансовым отделом при наличии письменного обращения. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

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

1.3.12. Письменный ответ подписывает руководитель Финансового отдела 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 за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети «Интернет» на официальном сайте администрации.

1.3.13. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.14. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу, (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих;

Кроме того, заявителю оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.15. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.16. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте администрации, Едином портале размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах администрации;
- б) сведения о графике работы администрации, Финансового отдела;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) настоящий административный регламент;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ж) форма (образец) заявления;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Финансового отдела.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о местных налогах и сборах.

2.2. Наименование органа управления, структурного подразделения администрации, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Финансовым отделом.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача одного из следующих документов:

- письменное разъяснение заявителю по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о местных налогах и сборах (далее – Разъяснение)
- письменный мотивированный отказ в даче разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией о местных налогах и сборах (далее – Отказ).

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления заявителю Разъяснения или Отказа составляет не более двух месяцев со дня регистрации заявления о получении письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов о местных налогах и сборах (далее – заявление).

2.4.2. Регистрация заявления осуществляется в течение рабочего дня после поступления заявления в Финансовый отдел.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

- Налоговым кодексом Российской Федерации ("Российская газета", 06.08.1998, N 148-149);
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);
- настоящим административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель направляет в Финансовый отдел заявление в произвольной форме. Заявление направляется одним из следующих способов:

- на бумажном носителе лично;
- посредством почтового отправления, электронной почты.

2.6.2. В заявлении указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес (электронная почта), по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- личная подпись и дата.

2.6.3. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных заявителя, в интересах которого выступает доверенное лицо, и в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия заявителя, то при обращении за получением муниципальной услуги доверенное лицо дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия заявителя или его законного представителя на обработку его персональных данных, а также документы, удостоверяющие права (полномочия) представителя заявителя.

2.6.4. Финансовый отдел не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального

закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

4) 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:

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 финансового отдела, 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 Финансового отдела, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5) предоставление на бумажном носителе документов и информации, электронные образцы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если внесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

(Дополнен – Постановление Администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией Мурманской области от 08.02.2021 г. № 85)

2.7. Основания для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7.2. Основания для принятия Финансовым отделом решения о приостановлении предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.7.3. Основаниями для принятия Финансовым отделом решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги являются следующие обстоятельства:

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Финансового отдела, а также членов их семей;

- текст заявления не поддается прочтению.

2.7.4. Ответ на заявление не дается, если в заявлении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги на платной (бесплатной) основе.

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение Финансового отдела, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположен финансовый отдел, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.4. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.5. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.6. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.7. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.8 Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.10. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.11. Информационные стенды с образцами заполнения запросов и перечнем документов, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.12. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.13. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.14. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.15. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.16. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.17. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.18. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.19. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.20. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.2. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении Муниципальной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) структурного подразделения Администрации, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- подготовка и согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа;
- выдача (направление) заявителю Разъяснения или Отказа.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

3.2.1.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры являются:

- личное обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- направление заявления о предоставлении муниципальной услуги с использованием почтовой связи, электронной связи;

3.2.1.2. При регистрации заявления, поданного при личном обращении заявителя либо с использованием почтовой связи, на первой странице заявления в правой части нижнего поля должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного номера.

3.2.1.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления не превышает один рабочий день с даты поступления заявления в Финансовый отдел.

3.2.1.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в электронной системе документооборота Финансового отдела с присвоением входящего номера и сохранением в данной системе сканированного образа заявления.

3.2.1.5. Критерием принятия решения при приеме и регистрации заявления является поступление его в структурное подразделение администрации.

3.2.2. Подготовка и согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.2. При наличии хотя бы одного основания, предусмотренного пунктом 2.7.3 настоящего административного регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку Отказа в виде письма Финансового отдела.

3.2.2.3. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7.3. настоящего административного регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку проекта Разъяснений в виде письма Финансового отдела.

3.2.2.4. Согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа проводится уполномоченными должностными лицами Финансового отдела в течение пяти календарных дней со дня подготовки указанных проектов.

3.2.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры по подготовке и согласованию проекта Разъяснений или проекта Отказа тридцать календарных дней с даты поступления к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, заявления.

3.2.2.6. Результатом административной процедуры по подготовке и согласованию проекта Разъяснения или проекта Отказа являются:

- подписанные начальником Финансового отдела Разъяснения с присвоенным в электронной системе документооборота Финансового отдела регистрационным номером;

- подписанный начальником Финансового отдела Отказ с присвоенным в электронной системе документооборота Финансового отдела регистрационным номером.

3.2.3. Выдача (направление) заявителю Разъяснения или Отказа.

3.2.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подписанного с присвоенным регистрационным номером Разъяснения или Отказа.

3.2.3.2. В случае указания в заявлении о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги заявителем лично должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня после поступления к нему результата административной процедуры, указанного в подпункте 3.2.2.6. настоящего административного регламента, оповещает заявителя по телефону о готовности документов и возможности личного их получения в удобное для заявителя время в часы работы Финансового отдела в течение трех календарных дней со дня оповещения. В случае неявки заявителя для получения результата предоставления муниципальной услуги в течение трех календарных дней со дня оповещения результат предоставления муниципальной услуги направляется почтовой связью.

3.2.3.3. В случае указания в заявлении о необходимости направления результата муниципальной услуги по почте или в случае невозможности связаться с заявителем по телефону на следующий рабочий день после регистрации результат предоставления муниципальной услуги направляется почтовой связью.

3.2.3.4. В случае получения результата муниципальной услуги лично заявителем специалист Финансового отдела регистрирует его в журнале учета исходящей корреспонденции и выдает заявителю под подпись.

3.2.3.5. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю результата муниципальной услуги.

3.2.3.6. Максимальный срок по выдаче (направлению) заявителю результата муниципальной услуги не может превышать пять рабочих дней.

3.3. Особенности к порядку выполнения административных процедур в электронной форме

3.3.1. Заявление может быть направлено в Финансовый отдел путем направления электронного документа на официальную электронную почту (далее – посредством электронной почты).

Электронные документы (электронные образы документов) направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

3.3.2. В заявлении указывается один из следующих способов предоставления Финансовым отделом результатов рассмотрения заявления в форме электронного документа:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;
- в виде бумажного документа, который направляется Финансовым отделом заявителю посредством почтового отправления;
- в виде электронного документа, который направляется Финансовым отделом заявителю посредством электронной почты.

3.3.3. В случае представления заявления в форме электронного документа представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению в форме электронного документа также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными должностными лицами Финансового отдела положений настоящего административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает глава города Полярные Зори с подведомственной территорией (далее – глава города) или лицо, исполняющее его обязанности.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются главой города. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится по указанию главы города.

В ходе проверок:

-проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

-выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

Результаты проверки оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.3. О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении действующего законодательства, администрация в течение 10

дней со дня принятия таких мер сообщает в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности Финансового отдела. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.4. Информация о результатах проведенной проверки направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в администрацию обращения граждан, их объединений или организаций.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги, (далее - жалоба).

5.2. Заявитель, либо его уполномоченный представитель вправе обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных ими 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 Мурманской области, 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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, должностных лиц, муниципальных служащих подаются в администрацию города.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации;
- Единого портала (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>).

5.4. Жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

-доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию города, подлежит рассмотрению уполномоченными должностными лицами в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя, либо уполномоченного представителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.9 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, администрация города обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);
- в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.10. Заявитель имеет право запросить в органе, предоставляющем муниципальную услугу информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным

регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета входящих документов;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу главе города.

5.12. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в журнале учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- указывает на жалобе входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы, при поступлении документов в электронной форме направляет заявителю расписку на электронный адрес указанных в жалобе), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии главе города.

5.13. Получив письменную жалобу заявителя, глава назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.14. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись главе города.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы глава города, принимает одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных в пункте 5.15. решений заявителю в письменной форме и по

желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступивший в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае если жалоба была направлена посредством федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование администрации города, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению 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;

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

5.18. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.20. Администрация города отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями установленными законодательством Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

- не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также несоответствия законодательству

принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги не установлены.

5.21. Администрация города вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.22. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам
по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов
муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной
территорией
о местных налогах и сборах»**

№	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
<i>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</i>		
1.	возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	Да
2.	возможность получения услуги в электронном виде	Да
<i>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</i>		
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
4.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
5.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
7.	Количество обоснованных жалоб	0