Приложение

к постановлению администрации

Петровского городского поселения

от 09.11.2016 № 314-п

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных 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 нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах» (далее – Регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий администрации Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района (далее – Администрация) при рассмотрении обращений заявителей.
	2. Положения Регламента распространяются на индивидуальные и коллективные запросы налогоплательщиков и налоговых агентов (далее - запрос), поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.
2. **Требования к порядку информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги**
	1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Петровского городского поселения.
	2. Местонахождение:

Юридический адрес: 155020, Ивановская область, Гаврилово-Посадский район, п.Петровский, ул.Чкалова, д.2.

Фактический адрес: 155020, Ивановская область, Гаврилово-Посадский район, п.Петровский, ул.Чкалова, д.2.

График работы: ежедневно c 8 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин. (время местное), перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин., выходные: суббота, воскресенье.

Контактные телефоны: 8 (49355) 25-537.

Адрес официального сайта: http://petrovskposelenie.ru/

Адрес электронной почты: petrovskposelenie@rambler.ru

2.3. Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно в администрации:

а) посредством личного обращения;

б) по телефону;

в) по письменным обращениям, направленным по почте;

г) по электронной почте: petrovskposelenie@rambler.ru

д) посредством размещения информации на официальном сайте Петровского городского поселения в сети Интернет (http://petrovskposelenie.ru/);

е) посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) в сети «Интернет»;

ж) размещения информации на информационном стенде.

2.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и предоставляется путем:

а) посредством личного обращения;

б) по телефону;

в) по письменным обращениям, направленным по почте;

г) по электронной почте: petrovskposelenie@rambler.ru

д) посредством размещения информации на официальном сайте Петровского городского поселения в сети Интернет (http://petrovskposelenie.ru/);

е) посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) в сети «Интернет»;

2.5. На информационном стенде, расположенном в помещении Администрации Петровского городского поселения размещается следующая информация:

а) график работы;

б) сведения о почтовом адресе, телефоне и адресе официального сайта Петровского городского поселения в сети «Интернет» (http://petrovskposelenie.ru/);

в) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

г) перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

д) блок-схема предоставления муниципальной услуги согласно приложению к настоящему Регламенту;

2.6. На официальном сайте Петровского городского поселения в сети Интернет (http://petrovskposelenie.ru/), а также на Едином портале в сети «Интернет» размещается следующая информация:

а) информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

б) график работы;

в) сведения о почтовом адресе, телефоне и адресе официального сайта Петровского городского поселения в сети «Интернет» (http://petrovskposelenie.ru/);

г) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

д) перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

е) административный регламент предоставления муниципальной услуги;

ж) блок-схема предоставления муниципальной услуги согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

2.7. При консультировании Заявителей по телефону и на личном приеме специалист Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**3. Наименование муниципальной услуги**

3.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах».

**4. Наименование органов местного самоуправления, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, а также прочих организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Петровского городского поселения.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливается запрет требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**5. Результат предоставления муниципальной услуги**

5.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- письменное разъяснение о применении нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах (далее - разъяснение);

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**6. Срок предоставления муниципальной услуги**

6.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение

30 дней со дня поступления в Администрацию соответствующего запроса. По решению руководителя (заместителя руководителя) указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц.

При продлении срока рассмотрения запроса заявителю дается ответ в письменной форме с указанием причин продления срока, фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя.

Мотивированное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление об отказе) направляется заявителю в письменной форме в срок, не превышающий семи дней с момента получения Администрацией запроса.

**7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

а) статьей 34.2 части первой Налогового кодекса Российской Федерации;

б) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

в) решение Совета Петровского городского поселения от 18 ноября 2015 года № 19 «Об установлении налога на имущество физических лиц в Петровском городском поселении»;

г) решение Совета Петровского городского поселения от 18 ноября 2015 года № 18 «Об установлении земельного налога в Петровском городском поселении»;

**8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их предоставления**

8.1. Для получения муниципальной услуги заявитель направляет в адрес Администрации запрос о даче разъяснения по вопросам применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах средствами почтовой, факсимильной или электронной связи либо доставляет его непосредственно в Приемную Администрации.

8.2. Запрос должен содержать следующие сведения:

1) полное наименование Администрации;

2) сведения о заявителе (полное наименование организации, фамилию, имя, отчество руководителя организации (представителя) или фамилию, имя, отчество физического лица (представителя));

3) почтовый или электронный адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

4) контактный телефон заявителя;

5) суть запроса;

6) подпись заявителя (не является обязательной при оформлении запроса в электронной форме);

7) дату запроса.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к запросу документы и материалы либо их копии.

8.3. Администрация не вправе требовать от Заявителя:

а) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

б) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 вышеуказанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг 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 вышеуказанного Федерального закона.

За Заявителем остается право по собственной инициативе предоставить документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги из данного перечня.

**9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

9.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

10.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

10.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) в запросе не содержатся сведения о заявителе, адрес заявителя, по которому должен быть отправлен ответ;

б) запрос не связан с вопросами применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения;

в) содержащийся в запросе вопрос не относится к компетенции Администрации;

г) текст запроса не поддается прочтению;

д) в запросе имеются нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц налоговых органов и (или) членов их семей;

е) в запросе содержится вопрос, на который ранее Администрацией уже давалось разъяснение одному и тому же заявителю по существу в связи с ранее направлявшимися запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ж) в запросе содержится просьба о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную, налоговую или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

**11. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

Участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги не требуется.

**12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

12.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги с Заявителей не взимается.

**13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги**

13.1. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается.

**14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

14.1. Срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15-ти минут.

**15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

15.1. Обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в Администрацию до 15.00, регистрируются в день их поступления, поступившие после 15.00 - на следующий рабочий день.

15.2. Порядок регистрации в Администрации запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с пунктом 20 Регламента.

**16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

16.1. Муниципальная услуга предоставляется в здании Администрации Петровского городского поселения, расположенном по адресу: Ивановская область, Гаврилово-Посадский район, п.Петровский, ул.Чкалова, д.2.

Центральный вход здания оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании.

Территория здания Администрации Петровского городского поселения оборудована пандусами для доступа граждан с ограниченными возможностями, а также созданы условия для беспрепятственного доступа к объекту и предоставляемым в нем муниципальным услугам.

16.2. Муниципальная услуга предоставляется специалистами Администрации.

Кабинеты для предоставления муниципальной услуги соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Рабочее место специалистов оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.

16.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещена на информационном стенде, расположенном в помещении Администрации Петровского городского поселения.

16.4. Места ожидания оборудуются стульями, столами (стойками), для возможности написания обращений, оформления документов информационными стендами.

**17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, иные показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги**

17.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в здании Администрации Петровского городского поселения, на Едином портале, на официальном сайте Петровского городского поселения в сети «Интернет»;

б) наличие необходимого и достаточного количества работников, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от Заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

в) возможность получения Заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи;

д) оказание сотрудниками, предоставляющими муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальных услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

17.2. Показателями качества оказания муниципальной услуги являются:

а) удовлетворенность Заявителей качеством муниципальной услуги;

б) полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в) наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

г) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

д) отсутствие очередей при приеме документов от Заявителей (их представителей);

е) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих и лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

ж) отсутствие обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение муниципальных служащих и лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги к Заявителям (их представителям).

17.3. Взаимодействие Заявителя со специалистами Администрации осуществляется при личном обращении Заявителя:

при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

за получением результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия Заявителя со специалистами Администрации при предоставлении муниципальной услуги составляет:

при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, от 5 до 15 минут;

при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Петровского городского поселения, Едином портале.

**18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

18.1. Предоставление Администрацией муниципальной услуги в электронном виде должно отвечать требованиям, установленным Регламентом.

Ответ на запрос, поступивший в Администрацию в электронной форме, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

19.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность административных процедур:

1) прием и регистрация запросов заявителей;

2) рассмотрение запросов заявителей;

3) подготовка и направление ответов на запросы заявителей.

[Блок-схема](#P353) предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении к Регламенту.

**20. Прием и регистрация запросов**

20.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление запроса в Администрацию.

20.2. Прием и регистрация письменных запросов и запросов, поступивших на сайт Администрации в форме электронных документов, адресованных в Администрацию, а также должностным лицам Администрации, осуществляются делопроизводителем Администрации.

20.3. Запросы на иностранных и национальном языках после перевода регистрируются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

20.4. Запросы, направленные в электронном виде в Администрацию, без заполнения реквизитов, необходимых для работы с запросами и для письменного ответа, не принимаются.

В случае, если в запросе, направленном в электронной форме в Администрацию, заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме запроса или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего принятый к рассмотрению запрос распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Запросы, направленные в электронной форме в Администрацию на адреса электронной почты, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

20.5. Обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в Администрацию до 15.00, регистрируются в день их поступления, поступившие после 15.00 - на следующий рабочий день.

20.6. На каждом запросе в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование Администрации, дату и регистрационный номер. Повторным запросам при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются запросы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального запроса истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан, а также если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному запросу. Не считается повторным запрос, направленный нескольким адресатам.

20.7. При поступлении запросов, где указано о приложении документов, которые полностью отсутствуют, на первом листе запроса проставляется отметка «Получено без приложения». В случае, если документы отсутствуют частично, на первом листе запроса дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

В случае необходимости отделом-исполнителем направляется заявителю письмо с просьбой выслать недостающие приложения.

20.8. Регистрация письменных запросов производится делопроизводителем Администрации в Журнале регистрации входящих писем.

**21. Рассмотрение запросов**

21.1. Прошедшие регистрацию письменные запросы направляются руководителю (заместителю руководителя).

Запросы, по которым руководителем (заместителем руководителя) принято соответствующее решение, направляются делопроизводителю администрации на исполнение специалистам.

21.2. Запросы, поступившие в Администрацию в форме электронных документов, а также письменные запросы, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

21.3. По результатам рассмотрения запроса принимается решение о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с положениями Регламента.

**22. Подготовка и направление ответов на запросы**

22.1. Ответ заявителю подготавливается по результатам рассмотрения его запроса.

22.2. Ответ на запрос подписывается руководителем (заместителем руководителя).

22.3. При поступлении запроса за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи, либо по адресу, указанному на конверте запроса, если в запросе не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных заявителей.

22.4. Ответ на запрос, поступивший в Администрацию в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе, и по желанию заявителя в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

**23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги**

23.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими последовательности действий, определенных административными процедурами, по исполнению муниципальной услуги осуществляет глава администрации Петровского городского поселения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения специалистами Петровского городского поселения положений настоящего Регламента.

Полнота и качество исполнения муниципальной услуги определяется по результатам проверки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному заявлению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Заявителя, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**24. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

24.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновные должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях, иных локальных актах Администрации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**25. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц**

25.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации и её должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

25.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации по запросу заявителя, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям, установленным статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

25.3. Заявитель может обратиться с жалобой в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

25.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации является поступление в Администрацию жалобы (претензии) заявителя о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги, изложенной с учетом требований, предусмотренных регламентом, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сайта Администрации, через Единый портал, а также может быть принята при личном приеме гражданина. График личного приема заявителей:

- главой Петровского городского поселения по предварительной записи (понедельник: с 13-00 до 16-00; телефон для предварительной записи 2-54-37);

25.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

25.6. Жалоба (претензия) заявителя может быть направлена в досудебном (внесудебном) порядке:

заместителю руководителя - на решение или действие (бездействие) должностных лиц структурных подразделений Администрации;

руководителю - на решение или действие (бездействие) заместителя руководителя.

25.7. Жалоба, поступившая в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

25.8. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги, заместитель руководителя или руководитель принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

25.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 25.8](#P330) Регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

25.10. 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.

25.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Администрация вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос Администрация указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Администрации либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен совершить пользователь информацией на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации с указанием даты ее размещения.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах»

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов Петровского городского поселения о местных налогах и сборах»**

Поступление запроса заявителя в Администрацию

Управление

Рассмотрение запроса в Администрации

Прием и регистрация запроса в Приемной

Администрации

Подготовка проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в [пункте](#P151) 10 Регламента

Рассмотрение запроса руководителем (заместителем руководителя)

Проверка запроса на наличие сведений в соответствии с пунктом 10 Регламента

Рассмотрение запроса по существу

┌───────────────┐ ┌──────────────┐ ┌────────────┐

│ Запрос у │ │ Уведомление │ │ Подготовка │

│ заявителя │ │ заявителя в │ │ проекта │

│ документов, │ │ случае │ │разъяснения │

│ указанных в │ │ продления │ │по существу │

│запросе, но не │ │ срока │ │поставленных│

│ приложенных к │ │ рассмотрения │ │ в запросе │

│ нему │ │ запроса │ │ вопросов │

└───────────────┘ └──────────────┘ └────────────┘

┌────────────────────────────────────────────────┐

│ Подписание руководителем (заместителем │

│ руководителя): запроса, уведомления, │

│ разъяснения, отказа │

└────────────────────────────────────────────────┘

┌────────────────────────────────────────────────┐

│ Регистрация и направление заявителю: запроса, │

│ уведомления, разъяснения, отказа │

└────────────────────────────────────────────────┘