УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Город Майкоп»

от 16.12.2021 № 1388

в редакции

постановления Администрации муниципального образования

«Город Майкоп»

от 29.06.2023 № 526

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых**

**актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах**

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах (далее - Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах (далее - муниципальная услуга) являются налоговые органы, налогоплательщики и налоговые агенты (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги содержат следующие сведения:

Место нахождения: 385000, Республика Адыгея, город Майкоп, улица Краснооктябрьская, дом 21.

|  |  |
| --- | --- |
| График работы: |  |
| Понедельник: | 09.00 - 18.00; перерыв на обед 13.00 - 13.48; |
| Вторник: | 09.00 - 18.00; перерыв на обед 13.00 - 13.48; |
| Среда: | 09.00 - 18.00; перерыв на обед 13.00 - 13.48; |
| Четверг: | 09.00 - 18.00; перерыв на обед 13.00 - 13.48; |
| Пятница: | 09.00 - 17.00; перерыв на обед 13.00 - 13.48; |
| Суббота: | Выходной день; |
| Воскресенье: | Выходной день; |
| В предпраздничные дни: | 09.00 - 15.30; перерыв на обед 13.00 - 13.30. |
| График приема: |  |
| Вторник: | 09.00 - 13.00; |
| Четверг: | 13.48 - 18.00; |

Контактный телефон (факс): (8772) 52-26-02, (8772) 52-26-00.

Официальный сайт Администрации муниципального образования «Город Майкоп» (далее – Администрация):https://maikop.ru/ekonomika-i-finansy/finansovoe-upravlenie/.

Адрес электронной почты: [fdmra@yandex.ru](mailto:fdmra@yandex.ru).

Адреса, телефоны, режим работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее многофункциональные центры) размещены на сайте: https:// [mfc01.ru](https://mfc01.ru/).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещении Администрации, на официальном сайте Администрации, в многофункциональных центрах, а также предоставляется в устной форме при личном обращении, по письменным обращениям заявителей, по телефону в уполномоченном органе или многофункциональных центрах и электронной почте по обращению заявителя.

При общении с заявителями специалисты, оказывающие муниципальную услугу, работник многофункционального центра, осуществляющий консультирование, обязаны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав фамилию, имя, отчество, должность.

Специалист обязан сообщить заявителю график приема при предоставлении муниципальной услуги, точный почтовый адрес отраслевого (функционального) структурного подразделения Администрации либо многофункционального центра, осуществляющего консультирование.

Во время разговора специалист, оказывающий муниципальную услугу, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с другими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

При определении времени предоставления муниципальной услуги по телефону специалист, предоставляющий муниципальную услугу, обязан назначить время приема, согласованное с заявителем с учетом уже состоявшихся встреч.

Запись по телефону на предоставление муниципальной услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.

Письменное информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием средств почтовой, факсимильной связи либо электронной почты.

Публичное устное информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ).

Устное информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством телефонной связи или личного обращения.

Публичное письменное информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном сайте Администрации.

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

# 

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Дача письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах».

2.2. Наименование отраслевого (функционального) структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу: Финансовое управление Администрации муниципального образования «Город Майкоп» (далее - Финансовое управление). Муниципальная услуга может быть предоставлена через многофункциональный центр.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) письменное разъяснение по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах;

2) письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Возможность принятия многофункциональным центром решения об отказе в приеме запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, не требующей дополнительного изучения, в течение 30 дней со дня поступления запроса заявителя.

По решению начальника Финансового управления указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- [Конституция](https://internet.garant.ru/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации;

- [Налоговый кодекс](https://internet.garant.ru/document/redirect/10900200/0) Российской Федерации;

- [Федеральный закон](https://internet.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ);

- постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- [постановление](https://internet.garant.ru/#/document/55172242/entry/0) Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»;

- Административный регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея и муниципальными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления:

2.6.1. Документы, подлежащие представлению заявителем:

- заявление о даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах в письменной форме или в форме электронного документа ([приложение 1](#sub_109) к Административному регламенту).

2.6.2. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, отсутствуют.

2.6.3. В случае, если за предоставлением муниципальной услуги обращается представитель заявителя, дополнительно предоставляется паспорт либо иной документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий полномочие представителя действовать от имени заявителя.

2.7. Финансовое управление либо многофункциональный центр 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 муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) 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](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) Федерального закона от 27.07.2010 № 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, предоставляющего муниципальную услугу, 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 начальника Финансового управления, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) в письменном запросе заявителя не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ (для юридических лиц - наименование организации и ее место нахождения);

б) текст письменного запроса не поддается прочтению, запрос не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия (наименование организации) и почтовый адрес (место нахождения) поддаются прочтению;

в) при получении письменного запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, запрос может быть оставлен без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего письменный запрос, о недопустимости злоупотребления правом;

г) в письменном запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными запросами, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного письменного запроса заявителя и прекращении переписки с ним по данному вопросу при условии, что указанный письменный запрос заявителя и более ранние письменные запросы заявителя направлялись одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего письменное обращение.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченном органе или многофункциональном центре не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги в уполномоченном органе или многофункциональном центре не должен превышать 15 минут.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Характеристики помещений органа, предоставляющего услугу, в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

Для работы специалиста Финансового управления помещение должно быть оснащено стульями, столами, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Финансового управления должна быть размещена на личной информационной табличке.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы мебелью (стол, стулья).

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей; выделяется место для оформления документов.

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

Места информирования оборудуются информационным стендом, стульями и столом для возможности оформления документов.

В места для информирования должен быть обеспечен доступ заявителям для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

Помещения Администрации, места для заполнения запросов, информационные стенды, вход в здание Администрации должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Заявителям - инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения, обеспечивается сопровождение и оказание помощи в помещениях Администрации при получении услуги, а также допускаются собаки-проводники.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в получении муниципальной услуги, а также в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) доступность информации о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах уполномоченного органа или многофункциональных центров, на официальном сайте Администрации;

2) доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления муниципальной услуги;

3) соблюдение сроков исполнения административных процедур (действий);

4) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

5) соблюдение графика работы с заявителями по предоставлению муниципальной услуги;

6) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

# 3. 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

3.1. Исчерпывающий перечень процедур при предоставлении муниципальной услуги (далее - административная процедура, процедура):

- установление личности заявителя (представителя заявителя);

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и подготовка ответа;

- выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в [приложении 2](#sub_110) к Административному регламенту.

3.3. Прием и регистрация заявления:

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Финансовое управление либо многофункциональный центр заявления о предоставлении муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах:

- посредством личного обращения заявителя,

- посредством почтового отправления.

3.3.2. Прием заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, осуществляют специалисты Финансового управления либо многофункционального центра.

3.3.3. При поступлении заявления посредством личного обращения заявителя в Финансовое управление, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность административных процедур:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

4) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных [подпунктом 2.6.1 пункта 2.6](#sub_19) Административного регламента;

5) проверяет заявление на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

6) осуществляет регистрацию заявления, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений Финансового управления.

3.3.4. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист Финансового управления, ответственный за прием и регистрацию заявления, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

3.3.5. При поступлении заявления в Финансовое управление посредством почтового отправления или через многофункциональный центр специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, осуществляет процедуру согласно [подпункту 3.3.3 пункта 3.3](#sub_51) Административного регламента, кроме действий, предусмотренных [подпунктами 2](#sub_111), [3 подпункта 3.3.3 пункта 3.3](#sub_112) Административного регламента.

3.3.6. Регистрация запроса заявителя осуществляется в срок, не превышающий 15 минут с момента его получения.

3.3.7. После регистрации, заявление направляется на рассмотрение специалисту Финансового управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в срок не позднее 2 рабочих дней.

3.3.8. Результатом исполнения административной процедуры является передача заявления на оказание муниципальной услуги специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.9. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений Финансового управления.

3.4. Рассмотрение заявления и подготовка ответа:

3.4.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, заявления.

3.4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет заявление на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.10 Административного регламента.

3.4.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 2.10](#sub_29) Административного регламента, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.4.4. Результатом административной процедуры является подготовка специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, письменного разъяснения по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах или письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги и передача его на подпись начальнику.

3.4.5. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 14 календарных дней.

3.4.6. Способом фиксации результата административной процедуры является подготовка документа, являющегося результатом муниципальной услуги и его регистрация, в том числе с внесением соответствующих сведений в журнал регистрации обращений Финансового управления.

3.4.7. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение информации о ходе исполнения муниципальной услуги в устной и письменной форме.

3.5. Выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом муниципальной услуги:

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание и регистрация документа, являющегося результатом муниципальной услуги с внесением соответствующих сведений в журнал регистрации обращений Финансового управления.

3.5.2. После регистрации документа, являющегося результатом муниципальной услуги, документ выдается (направляется) способом, указанным заявителем при подаче заявления на получение муниципальной услуги.

Способы направления муниципальной услуги: личное вручение, почтовое отправление.

В случае предоставления информации посредством почтового отправления документ направляется заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении.

3.5.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры не превышает 2 рабочих дней с даты подписания и регистрации документа, являющегося результатом муниципальной услуги.

3.5.4. Результатом административного действия является направление (выдача) заявителю письменного разъяснения по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах или письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

# 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Финансового управления положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, наделенными полномочиями на осуществление текущего контроля.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений.

4.3. Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распорядительных документов начальника Финансового управления. Проведение проверок планового характера осуществляется на основании годовых планов работы, внепланового характера - по конкретному обращению.

Проверки осуществляются с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

4.4. В случае выявления нарушений при принятии решений и совершении действий в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность лиц по исполнению муниципальной услуги закреплена соответствующими должностными инструкциями.

4.5. Физические лица, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной услуги посредством письменного обращения в адрес Финансового управления о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов, положений Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра

5.1.Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными нормативными 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 Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами;

7) отказ должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в Финансовое управление, в многофункциональные центры, или в электронной форме на адрес электронной почты Финансового управления.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Финансового управления, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Администрацию либо в многофункциональные центры.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование отраслевого (функционального) структурного подразделения Администрации, осуществляющего оказание муниципальной услуги, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Основанием для процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация жалобы заявителя. Регистрация жалоб выполняется специалистом, ответственным за делопроизводство.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Финансового управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.9 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Финансовым управлением и многофункциональным центром, 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.

5.10. 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.

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Финансового управления, должностных лиц, муниципальных служащих Финансового управления, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации, а также информация может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

**6. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

6.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, выполняемых многофункциональными центрами:

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

- прием заявлений и документов, необходимых для предоставления услуги;

- выдача заявителю результата предоставления услуги на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр органом предоставляющим муниципальную услугу;

- иные процедуры и действия, предусмотренные [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

В соответствии с [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/16011) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ для реализации своих функций многофункциональные центры вправе привлекать иные организации.

6.2. Информирование заявителей

6.2.1. Информирование заявителя многофункциональным центром осуществляется следующими способами:

а) посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах многофункциональных центров;

б) при обращении заявителя в многофункциональный центр лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник многофункционального центра подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника многофункционального центра, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник многофункционального центра осуществляет не более 10 минут;

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник многофункционального центра, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в письменной форме.

6.2.2. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

При наличии в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, указания о выдаче результатов оказания услуги через многофункциональный центр, уполномоченный орган передает документы в многофункциональный центр для последующей выдачи заявителю (представителю) способом, согласно заключенным соглашениям о взаимодействии заключенным между органом местного самоуправления и многофункциональным центром в порядке, утвержденном [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/55172242/entry/0) Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями».

Порядок и сроки передачи уполномоченным органом таких документов в многофункциональный центр определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/55172242/entry/0) Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями».

6.2.3. Прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

Работник многофункционального центра осуществляет следующие действия:

- устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

- определяет статус исполнения заявления в государственной информационной системе;

- распечатывает результат предоставления услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе и заверяет его с использованием печати многофункционального центра;

- заверяет экземпляр электронного документа на бумажном носителе с использованием печати многофункционального центра;

- выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

- запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг многофункциональным центром.

Приложение 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах

**форма заявления**

В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать наименование органа)*

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. или наименование организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес(место нахождения))

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(контактный телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах**

            Прошу дать разъяснение по   вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  Способ направления ответа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                                         (подпись)

 "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах

**Блок-схема**

**по представлению муниципальной услуги**

**по даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования «Город Майкоп» о местных налогах и сборах**

Установление личности заявителя (представителя заявителя)

Прием и регистрация заявления

Рассмотрение заявления и подготовка ответа

Выдача (направление) заявителю документа, являющегосярезультатом

муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_