



АДМИНИСТРАЦИЯ НЕЛИДОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.03.2020

г. Нелидово

№ 422-па

Об утверждении административного регламента муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", статьей 21 Налогового кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Администрация Нелидовского городского округа Тверской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах " (приложение).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования. Опубликовать настоящее постановление в приложении к общественно-политической районной газете «Нелидовские известия» - «Муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Нелидовского городского округа Тверской области в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Нелидовского городского округа

В.Г. Пашедко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных
разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных
нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных
налогах и сборах"

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах" (далее – муниципальная услуга, административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Круг заявителей:

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением органов местного самоуправления, государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги лицо, имеющее намерение получить муниципальную услугу (далее - заинтересованное лицо), обращается в Финансовое управление Администрации Нелидовского городского округа Тверской области (далее - Управление):

- по телефону;
- в письменном виде;
- в электронной форме;
- на личном приеме.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты Управления содержится в [приложении](#) к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Информирование проводится по выбору заинтересованного лица в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- по электронной почте.

1.3.3. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками Управления при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами Управления по следующим вопросам:

- сроки предоставления муниципальной услуги;
- время и место приема заявителей;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;
- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления муниципальной услуги.

Специалисты Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина специалист Управления осуществляет не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Управления, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

При информировании заинтересованных лиц по телефону или при личном приеме специалисты Управления, осуществляющие информирование заинтересованных лиц, должны соблюдать следующие правила:

- корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;
- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Управления, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист Управления должен избегать параллельных разговоров с окружающими людьми. В конце консультирования специалист Управления должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые надо принять. Время разговора не должно превышать 15 минут.

Звонки заинтересованных лиц по справочным телефонам Управления принимаются в соответствующие часы работы Управления согласно [приложению](#) к настоящему административному регламенту.

1.3.5. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги также можно получить:

- в государственном автономном учреждении Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") при личном обращении либо по телефону. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах ГАУ "МФЦ" содержится в [приложении](#) к настоящему административному регламенту.

1.3.6. Индивидуальное письменное информирование при обращении в

Управление осуществляется путем почтовых отправок или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

1.3.7. Информация о муниципальной услуге размещается Управлением в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - на официальном сайте Администрации Нелидовского городского округа <http://nelidovo.su>).

1.3.8. Размещение информации в местах предоставления муниципальной услуги.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги с приложениями;

- текст (извлечение из текста) нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- время приема документов.

1.4. Консультирование заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах.

2.2. Наименование органа Администрации Нелидовского городского округа Тверской области, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: Финансовое управление Администрации Нелидовского городского округа Тверской области.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- письменное разъяснение заявителю по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах (далее - Разъяснение);

- письменный мотивированный отказ в даче разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах (далее - Отказ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления заявителю Разъяснения или Отказа составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления о получении письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах (далее - заявление).

В случае подачи заявления через ГАУ "МФЦ" срок предоставления услуги исчисляется со дня его регистрации в ГАУ "МФЦ".

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 1993, № 237 от

25.12.1993);

- Налоговым кодексом Российской Федерации ("Российская газета", 06.08.1998, № 148-149);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", 08.10.2003, № 202);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, № 168);

- решением Нелидовской городской Думы от 17.10.2018 № 32-1 "Об установлении и введении на территории муниципального образования Нелидовский городской округ Тверской области земельного налога" ("Нелидовский известия" приложение "Муниципальный вестник", 25.10.2018, № 42);

- решением Нелидовской городской Думы от 17.10.2018 № 33-1 "Об установлении и введении на территории муниципального образования Нелидовский городской округ Тверской области налога на имущество физических лиц" ("Нелидовский известия" приложение "Муниципальный вестник", 25.10.2018, № 42);

- настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель направляет в Управление 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 (последнее - при наличии);

- почтовый адрес (электронная почта), по которому должен быть направлен ответ;

- суть обращения;

- личная подпись и дата.

2.6.3. В случае, если для предоставления 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 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. Управление 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 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" 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 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 Управления, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Управления, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального

закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для принятия Управлением решения о приостановлении предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для принятия Управлением решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги являются следующие обстоятельства:

- в заявлении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

- текст заявления не поддается прочтению.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Регистрация заявления осуществляется в день поступления заявления в Управление. В том случае, если заявление поступило позднее, чем за один час до окончания времени работы Управления, регистрация заявления осуществляется на следующий рабочий день.

2.12. Требования к организации места оказания муниципальной услуги:

2.12.1. Требования к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга:

1) орган, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта;

2) в здании оборудуется информационный стенд, содержащий следующую информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу:

- наименование;

- местонахождение;

- режим работы;

- телефонные номера;

3) на территории, прилегающей к зданию, в котором располагается Управление, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Заявители имеют право на свободный бесплатный доступ к парковочным местам;

4) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места).

2.12.2. Требования к местам ожидания приема:

1) при предоставлении муниципальной услуги места ожидания непосредственного взаимодействия с должностным лицом должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных

помещений;

2) в местах ожидания приема должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

3) в местах ожидания и непосредственного представления муниципальной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения;

4) места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столе должны быть ручки, бумага для возможности оформления заявлений.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны;
- информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием заявителей.

В здании Управления должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к получению муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Доступность и качество муниципальной услуги определяются по следующим показателям:

- информированность заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения муниципальной услуги в ГАУ "МФЦ";
- возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;
- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- наличие удобного для заявителей графика работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- удовлетворенность заявителей сроками ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителей условиями ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителей сроками предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

2.14. Требование соблюдения конфиденциальности.

При предоставлении муниципальной услуги Управление обязан обеспечить защиту сведений, поступающих от заявителей, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем, за исключением случаев, установленных действующим федеральным законодательством. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены заявителю, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих полномочия.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в ГАУ "МФЦ", с которым Администрацией Нелидовского городского округа заключено соглашение о взаимодействии.

2.15.2. В случае обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги в ГАУ "МФЦ" порядок и сроки приема и регистрации обращения, а также выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с соглашением о взаимодействии, регламентом деятельности многофункционального центра.

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

3.1. Состав административных процедур.

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. Лицо, ответственное за выполнение данной административной процедуры, - специалист Управления.

3.2.1.2. 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;
- направление заявления о предоставлении муниципальной услуги через ГАУ "МФЦ".

3.2.1.3. При обращении заявителя через ГАУ "МФЦ" специалист ГАУ "МФЦ" принимает документы от заявителя и передает в Управление в порядке и сроки, установленные заключенным между ГАУ "МФЦ" и Администрацией Нелидовского городского округа соглашением о взаимодействии.

3.2.1.4. При регистрации заявления, поданного при личном обращении заявителя либо с использованием почтовой связи, на первой странице заявления в правой части нижнего поля специалистом Управления проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного номера.

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

3.2.1.6. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в системе документооборота Управления с присвоением входящего номера.

3.2.1.7. Критерием принятия решения при приеме и регистрации заявления является поступление в Управление заявления.

3.2.2. Подготовка и согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа.

3.2.2.1. Лица, ответственные за выполнение данной административной процедуры, муниципальные служащие - специалисты Управления.

3.2.2.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления специалисту Управления.

3.2.2.3. При наличии хотя бы одного основания, предусмотренного [пунктом 2.8](#) настоящего административного регламента, специалист Управления осуществляет подготовку Отказа в виде письма Управления.

3.2.2.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных [пунктом 2.8](#) настоящего административного регламента, специалист Управления осуществляет подготовку проекта Разъяснений в виде письма Управления.

3.2.2.5. Согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа проводится уполномоченными должностными лицами Управления в течение пяти календарных дней со дня подготовки указанных проектов специалистом Управления.

3.2.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры по подготовке и согласованию проекта Разъяснений или проекта Отказа двадцать календарных дней с даты поступления к специалисту Управления заявления.

3.2.2.7. Критерием принятия решений при подготовке специалистом Управления Разъяснения или Отказа является наличие зарегистрированного заявления у специалиста Управления.

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

- подписанные руководителем Управления Разъяснения с присвоенным в системе документооборота Управления регистрационным номером;
- подписанный руководителем Управления Отказ с присвоенным в системе документооборота Управления регистрационным номером.

3.2.3. Выдача (направление) заявителю Разъяснения или Отказа.

3.2.3.1. Лицо, ответственное за выполнение данной административной процедуры, муниципальный служащий - специалист Управления.

3.2.3.2. Основанием для начала административной процедуры является по-

ступление к специалисту Управления подписанного с присвоенным регистрационным номером Разъяснения или Отказа.

3.2.3.3. В случае указания в заявлении о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги заявителем лично специалист Управления в течение одного рабочего дня после поступления к нему результата административной процедуры, указанного в [подпункте 3.2.2.8](#) настоящего административного регламента, оповещает заявителя по телефону о готовности документов и возможности личного их получения в удобное для заявителя время в часы работы Управления 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.

3.2.3.4. 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.

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

3.2.3.6. В случае, если заявление поступило в ГАУ "МФЦ" и результат муниципальной услуги не выдан заявителю лично, то он направляется специалистом Управления в ГАУ "МФЦ" для последующей выдачи заявителю.

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

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

3.2.3.9. Критерием принятия решений при выдаче (направлении) заявителю Разъяснения или Отказа является наличие у специалиста Управления подписанного с присвоенным регистрационным номером Разъяснения или Отказа.

3.3. Особенности к порядку выполнения административных процедур в электронной форме:

3.3.1. Заявление направляется в Управление 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 Управлением результатов рассмотрения заявления в форме электронного документа:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;
- в виде бумажного документа, который направляется Управлением заявителю посредством почтового отправления;
- в виде электронного документа, который направляется Управлением заяви-

телю посредством электронной почты.

3.3.3. Если заявление направляется в электронном виде, к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя, в виде электронного образа такого документа.

3.3.4. 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.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, специалистами Управления настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления.

4.2. Проведение плановых проверок осуществляется в соответствии с планом работы Управления. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются жалобы заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, при предоставлении услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, юридических лиц, их объединений осуществляется путем направления обращений, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения настоящего административного регламента.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) Управления, ГАУ "МФЦ", организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального [закона](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 Тверской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

7) отказ Управления, должностного лица Управления, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления госу-

дарственных и муниципальных услуг", 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) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 Тверской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление, ГАУ "МФЦ" либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем ГАУ "МФЦ" (далее - учредитель ГАУ "МФЦ"), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Управления подаются в Администрацию Нелидовского городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГАУ "МФЦ" пода-

ются руководителю ГАУ "МФЦ". Жалобы на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" подаются учредителю ГАУ "МФЦ" или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Тверской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего, руководителя Управления, может быть:

- направлена по почте;
- направлена через ГАУ "МФЦ";
- направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- направлена с использованием официального сайта Администрации Нелидовского городского округа;
- направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- принята при личном приеме заявителя.

Информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты Управления указана в приложении к настоящему административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" может быть:

- направлена по почте;
- направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- направлена с использованием официального сайта ГАУ "МФЦ";
- направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- принята при личном приеме заявителя.

Информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, адресе официального сайта, справочных телефонах ГАУ "МФЦ" указана в приложении к настоящему административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", его руководителя и (или) работника, органи-

заций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в Управление, ГАУ "МФЦ", учредителю ГАУ "МФЦ", в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

5.8. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.8](#) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивирован-

ный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, ГАУ "МФЦ" либо организацией, предусмотренной **частью 1.1 статьи 16** Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

5.11. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в **пункте 5.9** настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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 в соответствии с **пунктом 5.3** настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Управление отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Управление вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

а) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

б) если текст жалобы не поддается прочтению, сообщив об этом лицу, направившему жалобу, в семидневный срок со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Нелидовского городского округа о местных налогах и сборах"

**Сведения
о Финансовом управлении Администрации Нелидовского городского округа
Тверской области**

Наименование	Почтовый адрес	Контактный телефон	Адрес официального e-mail	График работы
1	2	3	4	5
Финансовое управление Администрации Нелидовского городского округа Тверской области	172521, Российская Федерация, Тверская область, город Нелидово, площадь Ленина, дом 3	8 (48266) 5-32-56	e-mail: nelfinotdel@mail.ru	Понедельник - пятница: с 8.30 до 17.30; перерыв на обед: с 13.00 до 14.00; выходные дни: суббота и воскресенье

**Сведения
о государственном автономном учреждении Тверской области
"Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"**

Наименование	Почтовый адрес	Контактный телефон	Адрес официального сайта, e-mail	График работы
1	2	3	4	5
Нелидовский филиал государственного автономного учреждения Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	172521, Российская Федерация, Тверская область, город Нелидово, улица Куйбышева, дом 10	8 (48266) 5-59-58	www.mfc-tver.ru tver@mfc-tver.ru	Понедельник, пятница: 9.00 - 18.00, без перерыва на обед. Вторник-четверг: 9.00 - 18.00, без перерыва на обед. Суббота: 9.00 - 14.00, без перерыва на обед. Выходной: воскресенье

