

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ  
ПИСЬМЕННЫХ РАЗЪЯСНЕНИЙ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМ ПО ВОПРОСАМ  
ПРИМЕНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ  
УРЫНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ О МЕСТНЫХ НАЛОГАХ И СБОРАХ»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента является порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Дубровского сельского поселения о местных налогах и сборах».

1.1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения вышеуказанной муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей результатов исполнения данной услуги и определяет состав, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.

**1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями о предоставлении муниципальной услуги являются юридические и физические лица либо лица, наделенные полномочиями действовать от их имени.

1.2.2. От имени физических лиц подавать запрос о предоставлении муниципальной услуги могут в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие на основании доверенности.

1.2.3. От имени юридических лиц запрос о предоставлении муниципальной услуги могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, представители по доверенности или договору.

**1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется администрацией Дубровского сельского поселения

- непосредственно в администрации Дубровского сельского поселения;
- с использованием средств телефонной связи или электронной почты.

1.3.2. Информирование о муниципальной услуге проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.3. Адрес администрации сельского поселения:.

Адрес электронной почты:

1.3.4. На сайте Должанского района размещается текст настоящего регламента с приложениями.

1.3.5. Сведения о графике (режиме) работы администрации размещаются непосредственно в здании, занимаемом администрацией, а также сообщаются по телефонам для справок (консультаций).

Телефоны для справок

режим работы администрации

понедельник - пятница - с 9:00 до 18:00;

перерыв - с 13:00 до 14:00;

выходные дни - суббота, воскресенье;

в предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

1.3.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций).

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.8. При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Муниципальная услуга предоставляется на основании запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее - Запрос), поданного в администрацию в письменной форме.

1.3.10. Заинтересованные лица, представившие в администрацию запрос и документы для получения муниципальной услуги, информируются:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроках оформления документов и возможности их получения.

#### **1.4. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги**

1.4.1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации Дубровского сельского поселения при непосредственном личном контакте с потребителями результата предоставления муниципальной услуги, а также с использованием почтовой и телефонной связи.

1.4.2. Информация о сроке оформления документов и возможности их получения сообщается при приеме документов, а в случае сокращения срока - по контактными телефонами, указанным в запросе.

1.4.3. Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи запроса, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится его запрос о предоставлении муниципальной услуги.

#### **1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги**

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами администрации, предоставляющими муниципальную услугу.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- информация о составе документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- комплектность (достаточность) представленных документов;
- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);
- время приема, порядок и сроки выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- иные вопросы, относящиеся к настоящему регламенту.

1.5.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.5.4. Консультации предоставляются при личном обращении в администрацию, посредством телефонной связи или электронной почты.

1.5.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.

1.5.6. При консультировании по телефону специалист администрации должен назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа, в которое обратилось заинтересованное лицо, а затем - в вежливой форме проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

1.5.7. При консультировании по письменным запросам заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ на запрос подписывается главой администрации и направляется по почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения, по решению главы администрации указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц.

1.5.8. При консультировании по электронной почте заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения, по решению главы администрации указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц.

## **Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Дубровского сельского поселения о налогах и сборах.**

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Дубровского сельского поселения.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное разъяснение заявителю по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Дубровского сельского поселения о местных налогах и сборах (далее - Разъяснение);

- письменный мотивированный отказ о даче разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов сельского поселения о местных налогах и сборах (далее - Отказ).

#### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Муниципальная услуга или отказ в предоставлении такой услуги производится в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения, по решению главы администрации Дубровского сельского поселения указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц с даты поступления обращения.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009);

2.5.2. Налоговый кодекс Российской Федерации ("Российская газета", 06.08.1998, N 148 - 149);

2.5.3. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40; "Парламентская газета", N 186, 08.10.2003; "Российская газета", N 202, 08.10.2003);

2.5.4. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010; "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

Привести акты сельского поселения о налогах и сборах

#### **2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителями**

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в администрацию:

- заявление в произвольной форме на имя главы администрации сельского поселения

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. В заявлении указываются полные реквизиты заявителя, испрашиваемая форма предоставления услуги.

Заявление может быть написано от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств.

Заявление от юридических лиц оформляется на фирменных бланках, в случае оформления заявления на простом листе - ставится штамп или печать юридического лица.

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

## **2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случаях:

- 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 должностного лица, а также членов его семьи;

- текст заявления не поддается прочтению.

2.8.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основанию, указанному в подпункте 2.8.1 настоящего регламента, специалист администрации готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги,

заявление и прилагаемые к нему документы предоставляются главе администрации сельского поселения для подписания.

## **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации заявлений заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, соответствующее установленным требованиям, в том числе при личном обращении заявителя, регистрируется в день его поступления специалистом администрации, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции.

## **2.12. Требования к месту предоставления муниципальной услуги**

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, находится в пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

Центральный вход в здание оборудован информационными табличками, содержащими информацию об органе муниципальной власти, осуществляющем предоставление муниципальной услуги. Здание оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (кабинетах).

Двери кабинетов оборудованы вывеской с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств работников, осуществляющих прием граждан. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение заявителя и специалиста, возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения. Кабинеты приема заявителей оборудованы столом и стульями, отвечают санитарным правилам, нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, имеют естественное проветривание. Кабинеты оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

При организации рабочих мест для специалистов должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещений при

необходимости.

2.12.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста и заявителя;
- текст настоящего Административного регламента с приложениями;
- блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.4. Места ожидания оборудованы стульями или скамейками, отвечают санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, имеют естественное проветривание. Санузлы во время приема должны быть открытыми и отвечать требованиям санитарных правил и нормативов.

2.12.5. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения при необходимости оказывается содействие при входе в здание или помещение оказания услуги и его сопровождении в здании или помещении.

2.12.6. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения оказывается необходимая помощь, связанная с разъяснением в доступной для инвалида форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых документов, ознакомление с последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- территория, прилегающая к зданию, оборудована местами для парковки автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

- обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в помещениях, расположенных на первом этаже здания, оборудованного пандусом, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок для беспрепятственного подъезда и разворота колясок.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются:

- беспрепятственный доступ к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой



расположено здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника в здание, где предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определенных законодательством Российской Федерации.

### **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- 2) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- 3) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- 4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность:

- максимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не превышает двух раз;

- продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги - до 20 минут;

- 5) в Многофункциональном центре муниципальная услуга не предоставляется;

- 6) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством методов, предусмотренных Административным регламентом;

- 7) ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента;

- 8) соблюдение требований к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

### **2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.14.1. Основными требованиями к размещаемой информации являются:

- достоверность;

- полнота;

- четкость в изложении;
- доступность получения информации гражданами.

2.14.2. С целью повышения эффективности работы по предоставлению муниципальной услуги, обеспечению открытости деятельности в части очередности и качества ее оказания информация о ходе выполнения, порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги может предоставляться электронной форме.

Информация о порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги может быть представлена заявителям через Интернет-сайт администрации Должанского района и по электронной почте с учетом времени подготовки ответа заявителям в срок, установленный действующим законодательством для рассмотрения заявлений и обращений граждан, с момента регистрации обращения.

Предоставление информации в электронном виде обеспечивает возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения, порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги.

2.14.3. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

#### **3.1. Перечень административных процедур:**

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

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к настоящему регламенту.

#### **3.3. Административные процедуры:**

1) прием и регистрация заявления об оказании муниципальной услуги специалистом администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, - в течение 1 рабочего дня;

2) передача заявления на рассмотрение;

3) рассмотрение и анализ сотрудником администрации поступившего заявления, направление межведомственных запросов, взаимодействие с органами государственной власти;

4) подготовка сотрудником администрации проекта Разъяснения или проекта Отказа;

5) предоставление проекта Разъяснения или проекта Отказа главе администрации Дубровского сельского поселения для подписания в срок не позднее чем за три дня до истечения установленного срока рассмотрения запроса;

6) регистрация документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, - в течение 1 дня;

7) выдача на руки заявителю или направление по адресу, указанному в заявлении, Разъяснения или письменного отказа - не позднее чем через три рабочих дня со дня подписания заявления.

#### **Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет глава администрации при предоставлении услуги, а также путем проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений, глава администрации дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

##### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются главой администрации в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Срок проведения плановой проверки составляет не более 7 календарных дней.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в администрацию на действия (бездействие) должностных лиц. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.2.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.2.4. Контроль за соблюдением федерального законодательства о деятельности, являющейся предметом предоставляемой муниципальной услуги, осуществляется органами государственной власти Орловской области, наделенными соответствующими контрольными функциями в установленном законодательством порядке.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации сельского поселения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента, виновные должностные лица и муниципальные служащие несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Законом Орловской области от 06.06.2013 N 1490-ОЗ "Об ответственности за административные правонарушения".

#### **4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

### **Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги является жалоба заявителя на предоставление муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в администрацию сельского поселения. Жалоба рассматривается главой администрации в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или его должностного лица 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.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе

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

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.

5.5. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

1) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.8.1. Жалоба на решение по жалобе подается в письменной форме на бумажном носителе администрацию сельского поселения.

По результатам рассмотрения жалобы в течение 15 рабочих дней со дня регистрации принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы.

### БЛОК-СХЕМА ОБЩЕЙ СТРУКТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

