



ПРОЕКТ

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

АДМИНИСТРАЦИЯ ДОЛЖАНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2024 г.

№

пгт.Долгое

Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Должанского района о местных налогах и сборах»

В целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Должанского района Орловской области о местных налогах и сборах», в соответствии с Федеральным [законом](#) от 07.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Должанского района Орловской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Административный [регламент](#) исполнения муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Должанского района о местных налогах и сборах» в новой редакции, согласно приложению.
2. Постановление администрации Должанского района от 09.07.2020 г. №366, отменить.
3. Настоящее Постановление разместить на официальном сайте Должанского района.

Глава администрации
района

Б. Н. Макашов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ПИСЬМЕННЫХ РАЗЪЯСНЕНИЙ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМ ПО ВОПРОСАМ
ПРИМЕНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
ДОЛЖАНСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ О МЕСТНЫХ НАЛОГАХ И
СБОРАХ»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по даче письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов о налогах и сборах (далее - Административный регламент) - определяет стандарт, состав, сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Должанского района Орловской области (далее – администрация) при исполнении муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке письменных разъяснений на обращения, поступившие в Администрацию по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов о местных налогах и сборах.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам, признаваемым в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации налогоплательщиками, плательщиками сборов, налоговыми агентами, их законным или уполномоченным представителям (далее - заявители).

1.3. От имени заявителя может обратиться иное лицо, действующее на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством порядке.

1.4. Для получения информации о муниципальной услуге, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги (далее - информация) заявитель обращается в администрацию Должанского района Орловской области (далее - администрация).

Место нахождения: 303760, пгт. Долгое, ул.Октябрьская, дом 6.

График работы: понедельник - четверг с 9-00 часов до 18-00 часов, пятница с 9-00 часов до 16-45 часов;

Обеденный перерыв с 13-00 часов до 13-45 часов;

Выходные дни – суббота, воскресенье;

В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час;

Справочный телефон: 48672(2-14-47,2-10-74)

Адрес электронной почты: fo@admindolgan.ru

1.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги может быть получена:

- непосредственно при личном обращении;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- посредством размещения информации на официальном сайте администрации;
- с информационного стенда

Срок ответа на письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

При информировании по письменным обращениям, в том числе в форме электронного документа, заинтересованному лицу дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и номер телефона специалиста, подготовившего ответ. Письменный ответ на обращение направляется по почте на адрес заинтересованного лица или в адрес электронной почты, указанный в обращении.

При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) специалиста администрации, принявшего телефонный звонок. В случае невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.6. Информации по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается на:

- 1) официальном сайте муниципального образования;
- 2) информационном стенде администрации.

На стенде, расположенном в помещении администрации размещается следующая информация:

- 1) о месте нахождения и графике работы администрации, а также способах получения указанной информации;
- 2) о справочных телефонах специалистов администрации, предоставляющих муниципальную услугу;
- 3) об адресе официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и адресе ее электронной почты;
- 4) о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 5) о перечне необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, способ получения, в том числе в электронной форме;
- 6) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Под муниципальной услугой в настоящем Административном

регламенте понимается предоставление письменных разъяснений заявителям по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов Должанского района Орловской области о местных налогах и сборах.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Должанского района Орловской области. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Финансовый отдел администрации Должанского района Орловской области.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является письменное разъяснение заявителям по вопросам применения муниципальных правовых актов о налогах и сборах.

2.4. Обращения заявителей по вопросам применения муниципальных правовых актов о налогах и сборах рассматриваются Финансовым отделом администрации в пределах своей компетенции в течение 30 дней со дня регистрации соответствующего обращения. По решению руководителя (уполномоченного лица) администрации указанный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Правовой основой предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные правовые акты:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Налоговый кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 4) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 5) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 6) Устав Должанского района Орловской области;

2.7. Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в администрацию запрос в произвольной форме, в котором должно быть указано:

- 1) наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя, либо должность соответствующего лица, которому направлено письменное обращение;
- 2) наименование организации или фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение;
- 3) полный почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) содержание обращения;
- 5) подпись лица;

6) дата обращения.

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

2.8. Письменное обращение юридического лица оформляется на бланке с указанием реквизитов заявителя, даты и регистрационного номера, фамилии и номера телефона исполнителя за подписью руководителя или должностного лица, имеющего право подписи соответствующих документов.

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10. При личном приеме ответственным лицом администрации заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.11. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя 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.

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

2.13. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.14. В предоставлении муниципальной услуги должно быть отказано в следующих случаях:

1) Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2) Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3) Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему

обращение.

4) Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5) Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6) Если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.16. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги, законодательством не установлены.

2.17. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Администрацию.

2.18. Места, предназначенные для информирования и ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. На информационных стендах, на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о нормативных правовых актах по вопросам исполнения муниципальной услуги;
- часы приема специалистов администрации.

Места для заполнения заявлений, ожидания и проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками).

Рабочее место должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется средствами компьютерной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.19. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности;
- 2) среднее время ожидания в очереди при подаче документов;
- 3) количество обращений об обжаловании решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.

2.20. Основными требованиями к качеству рассмотрения запросов заявителей являются:

- 1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения запроса;
- 2) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запроса;
- 3) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- 4) удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 5) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса.

2.21. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с этапами перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде и предусматривает следующие этапы:

- 1) возможность получения информации о муниципальной услуге посредством Портала.

2.22. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявитель использует электронную подпись в порядке, установленном действующим законодательством. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

2.23. При направлении запроса в электронной форме заявитель вправе приложить к нему документы, удостоверяющие личность и полномочия, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

2.24. В случае поступления запроса в электронной форме ответ на запрос в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме посредством почтовой связи по почтовому адресу, указанному в запросе, поступившем в администрацию в письменной форме, либо выдается посредством личного вручения с документальным подтверждением получения ответа на запрос путем выдачи заявителю под подпись ответа на запрос с указанием даты его получения заявителем.

2.25. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Портале получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" не требуется.

2.26 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре:

Основными требованиями к размещаемой информации являются:

- достоверность;
- полнота;
- четкость в изложении;
- доступность получения информации гражданами.

Возможность получения муниципальной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и приложенных к нему документов;
- 2) обработка и рассмотрение запроса;
- 3) направление (выдача) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

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

3.3. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения от заявителя в администрацию посредством почтовой, факсимильной связи либо в электронном виде.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

Ответственность за прием и регистрацию обращения несет специалист, ответственный за прием и регистрацию документов.

Обращения, направленные посредством почтовой и факсимильной связи, и документы, связанные с их рассмотрением, первоначально поступают к специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов.

Обращения, поступившие по электронной почте, ежедневно распечатываются и оформляются специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, для рассмотрения главой администрации в

установленном порядке как обычные письменные обращения.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет первичную обработку (проверку правильности адресации корреспонденции, наличие всех приложений и иной документации, являющейся неотъемлемой частью обращения, чтение, определение содержания вопросов обращения гражданина) и регистрацию обращений в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.4. Рассмотрение обращений.

Прошедшие регистрацию письменные обращения передаются главе администрации.

Глава администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами в течение 1 рабочего дня с момента их поступления:

- определяет, относится ли к компетенции администрации рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- определяет исполнителя поручения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением главы администрации является резолюция о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов либо о подготовке письма заявителю о невозможности ответа на поставленный вопрос в случае, если рассмотрение поставленного вопроса не входит в компетенцию администрации.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня с момента передачи (поступления) документов от главы администрации передает обращение для рассмотрения по существу вместе с приложенными документами специалисту Финансового отдела администрации Должанского района Орловской области.

3.5. Подготовка и направление ответов на обращение.

Специалист Финансового отдела администрации обеспечивает рассмотрение обращения и подготовку ответа в сроки, установленные 2.4. Административного регламента.

Специалист Финансового отдела администрации рассматривает поступившее заявление и оформляет письменное разъяснение.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме за подписью главы администрации либо лица, его замещающего.

В ответе также указываются и фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

После подписания ответа специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует ответ в журнале регистрации корреспонденции с присвоением исходящего номера и направляет адресату по почте либо вручает адресату лично в течение 1 рабочего дня с момента подписания.

Ответ на обращение, поступающее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется ответственными работниками администрации по каждой процедуре в соответствии с установленными настоящим регламентом содержанием действий и сроками их осуществления, а также путем проведения руководителем (заместителем руководителя, начальником отдела) администрации проверок исполнения положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем администрации.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки).

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства администрации.

О проведении проверки издается правовой акт администрации о проведении проверки исполнения административного регламента по предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам рассмотрения обращений обратившемуся дается письменный ответ.

4.3. Должностные лица, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим регламентом, несут ответственность за соблюдение требований, действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдение сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель администрации несет ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники администрации при предоставлении муниципальной услуги несут ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных

процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявители либо их представители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области 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, нормативными правовыми актами Орловской области и муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении

допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям ч. 5 ст. 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

2) фамилия, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, в случаях, установленных

ст. 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если указанные информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию Должанского района подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7. 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией 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.

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.

**БЛОК-СХЕМА
ОБЩЕЙ СТРУКТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**



