|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению Администрации Карачаевского городского округаот 04.03.2022 №196\_ |

# Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по даче письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Карачаевского городского округа

# Раздел I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламентаАдминистративный регламент по предоставлению муниципальной услуги по даче письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Карачаевского городского округа (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) регулирует процедуру подготовки и предоставления письменных разъяснений на поступившие в Администрацию Карачаевского городского округа (далее - Администрация) обращения по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Карачаевского городского округа (далее - обращения), а также определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении данной услуги.

1.2. Круг заявителей

Получателями муниципальной услуги являются физические (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица (далее - заявители), признаваемые в соответствии с [Налоговым кодексом](http://internet.garant.ru/document/redirect/10900200/0) Российской Федерации налогоплательщиками, налоговыми агентами (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации и территориальных органов, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Место нахождения Администрации Карачаевского городского округа: 369200, Карачаево-Черкесская Республика,г. Карачаевск, улица Чкалова, 1 а.

График работы Администрации:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | с 9:00 до 18:00 ч. |
| Вторник | с 9:00 до 18:00 ч. |
| Среда | с 9:00 до 18:00 ч. |
| Четверг | с 9:00 до 18:00 ч. |
| Пятница | с 9:00 до 18:00 ч. |
| Суббота | - |
| Воскресенье | - |
| Предпраздничные дни | с 9:00 до 17:00 ч. |

Место нахождения офисов МФЦ, с которым заключено соглашение о взаимодействии: 369200, г. Карачаевск, Карачаево-Черкесской Республики, Ленина 39

График работы МФЦ:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | с 8:00 до 18:00 ч. |
| Вторник | с 8:00 до 18:00 ч. |
| Среда | с 8:00 до 18:00 ч. |
| Четверг | с 8:00 до 18:00 ч. |
| Пятница | с 8:00 до 18:00 ч. |
| Суббота | с 9:00 до 13:00 ч. |
| Воскресенье | - |
| Предпраздничные дни | с 8:00 до 17:00 ч. |

1.3.2. Справочные телефоны Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора:

Телефон/факс Администрации: (87879) 2-25-65

Телефон/факс МФЦ: (87879) 2-04-38

1.3.3. Адреса официальных сайтов Администрации предоставляющей муниципальную услугу, организаций, которые участвуют в предоставлении муниципальной услуги, в сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты.

Адрес официального сайта Администрации в сети "Интернет": www.karachaevsk.info

Адрес электронной почты Администрации:karachaevsk\_1927@mail.ru.

Адрес официального сайта МФЦ в сети "Интернет": <http://umfc.kchgov.ru/>.

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.karachaevsk@mail.ru.

Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ): [www.gosuslugi.ru](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770)

Адрес Регионального портала государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики (далее - РПГУ): [www.09.gosuslugi.ru](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775)

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием [федеральной государственной информационной системы](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги заявитель может получить следующими способами:

- лично;

- посредством телефонной, факсимильной связи;

- посредством электронной почты,

- посредством почтовой связи;

- на информационных стендах в помещениях Администрации, МФЦ;

- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования:

- на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации, МФЦ;

- на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770);

- на [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775).

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087)Администрации

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящий административный регламент и муниципальный правовой акт об его утверждении размещается на:

- информационных стендах Администрации, МФЦ;

- на [официальном Интернет-сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации, МФЦ;

- на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770);

- на [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775).

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации, ответственными за информирование.

Специалисты Администрации, ответственные за информирование, определяются должностными инструкциями специалистов Администрации, которые размещаются на [официальном Интернет-сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) и на информационном стенде Администрации.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

место нахождения Администрации, его структурных подразделений;

должностные лица и муниципальные служащие Администрации, уполномоченные предоставлять муниципальную услугу и номера контактных телефонов;

график работы Администрации;

адрес [Интернет-сайтов](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации;

адрес электронной почты Уполномоченного органа;

нормативные правовые акты по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе, настоящий административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

ход предоставления муниципальной услуги;

административные процедуры предоставления муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Уполномоченного органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование (консультирование) осуществляется специалистами Администрации, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме: индивидуального и публичного информирования.

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование администрации.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой форме, с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Администрации.

Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации - радио, телевидения. Выступления должностных лиц, ответственных за информирование, по радио и телевидению согласовываются с руководителем Администрации.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящего административного регламента и муниципального правового акта об его утверждении:

- на [официальном Интернет-сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087);

- на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770);

- на [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775);

- на информационных стендах Администрации, МФЦ.

- полный перечень информации о получаемых услугах социального обеспечения и возможностях их получения представлен в [ЕГИССО](http://internet.garant.ru/document/redirect/71612664/1000).

# Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Письменное разъяснение налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Карачаевского городского округа.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Карачаевского городского округа.

Наименование органов участвующих в предоставлении услуг посредством межведомственного взаимодействия:

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

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

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории муниципального образования, а также удовлетворенность обратившихся качеством, своевременностью ее предоставления и полнотой полученной информации

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации в Администрации заявления.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

- [Конституцией](http://internet.garant.ru/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации (Российская газета, 1993, N 237);

- [Гражданским кодексом](http://internet.garant.ru/document/redirect/10164072/0) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст. 3301);

- [Налоговый кодекс](http://internet.garant.ru/document/redirect/10900200/0) Российской Федерации (часть первая) ("Собрание законодательства Российской Федерации", N 31, 03.08.1998, ст. 3824, "Российская газета", N 148-149, 06.08.1998);

- [Налоговый кодекс](http://internet.garant.ru/document/redirect/10900200/0) Российской Федерации (часть вторая) ("Собрание законодательства Российской Федерации", N 32, 07.08.2000, ст. 3340, "Парламентская газета", N 151-152, 10.08.2000);

- [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации 2003, N 40, ст. 3822), электронная версия Консультант плюс;

- [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

1) заявление по форме согласно [приложению 2](#sub_1002) к настоящему административному регламенту (1 экз., подлинник);

2) согласие на обработку персональных данных заявителя (1 экз., подлинник);

3) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (1 экз., подлинник или копия);

4) доверенность на право представлять интересы собственника соответствующего объекта в случае представления заявления представителем по доверенности (1 экз., подлинник).

2.6.2. Требования к документам, представляемым для оказания муниципальной услуги:

1. Должен быть действительным на срок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

2. Не должен содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и других исправлений.

3. Не должен иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

4. Копия документа, не заверенная нотариусом, представляется заявителем с предъявлением подлинника.

5. Копия документов, предоставленная в электронной форме, должна быть заверена усиленной [квалифицированной электронной подписью](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) нотариуса.

2.6.3. Способ обращения за получением муниципальной услуги:

1. Личное обращение в Администрацию Карачаевского городского округа

2. Личное обращение в МФЦ.

Работники МФЦ в обязательном порядке информируют заявителя, представившего в МФЦ документы для получения муниципальной услуги:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о приостановлении подготовки и выдачи документов;

- о необходимости явиться для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг;

- о сроке завершения документов и порядке их получения.

3. [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770).

4. [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775).

5. [Официальный сайт](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации Администрацию Карачаевского городского округа

6. Почтовая связь.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме.

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги требуются следующие документы, находящиеся в распоряжении государственных органов и организаций, находящихся в их ведении:

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

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

2.7.2. Указание на запрет 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;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

признание усиленной [квалифицированной электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), с использованием которой подписаны заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, представленные заявителем в электронной форме, недействительной (при приеме документов в электронной форме).

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

Основаниями для приостановления в предоставлении муниципальной услуги являются:

- невозможность прочтения текста запроса;

- необходимость в дополнительных сведениях;

- отсутствие в запросе сведений о фамилии и почтовом адресе заявителя.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- предоставленные документы по форме и содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства;

- непредставление документов, указанных в [пункте 2.6.](#sub_26) настоящего Административного регламента;

- документы, представленные заявителем, не соответствуют требованиям [пункта 2.6.](#sub_26) настоящего Административного регламента

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, в том числе предоставленное через [Единый портал](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770), посредством почтового отправления регистрируется в Администрации в день его поступления, в порядке делопроизводства, установленном в Администрации.

Если заявление о предоставлении муниципальной услуги представлено менее чем за 30 минут до окончания рабочего дня, либо получено в выходной день, оно регистрируется в течение следующего (ближайшего) рабочего дня.

Датой приема заявления о предоставлении муниципальной услуги считается дата его официальной регистрации в Администрации.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в электронном виде путем внесения информации о заявлении в регистрационно-контрольную карточку (номер заявления, дата приема заявления, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя - физического лица, его домашний адрес, наименование юридического лица - заявителя, его юридический адрес, краткое содержание обращения).

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

Рабочие кабинеты Уполномоченного органа должны соответствовать [санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам](http://internet.garant.ru/document/redirect/4179328/10000000). Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Требования к размещению мест ожидания:

а) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетами);

б) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Требования к оформлению входа в здание:

а) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

б) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование уполномоченного органа;

режим работы;

в) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

г) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

д) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

е) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10% мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

Требования к местам приема заявителей:

а) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед;

б) рабочее место должностного лица уполномоченного органа должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

в) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.15.1. При предоставлении муниципальной услуги Администрация обеспечивает инвалидам:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга и к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника в здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

полнота, достоверность, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

время ожидания в очереди при подаче запроса;

время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество взаимодействий заявителя со специалистами Администрации при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги:

при направлении запроса почтовым отправлением или в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина со специалистом Уполномоченного органа, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, как правило, не требуется;

при личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие со специалистом Уполномоченного органа, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения муниципальной услуги документов. Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 (пятнадцати) минут.

При оказании муниципальной услуги заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации, а также посредством [Единого портала](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770).

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в Администрацию Карачаевского городского округа;

- по телефону;

- через [официальный сайт](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации Карачаевского городского округа

При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- для юридического лица: наименование юридического лица;

- контактный номер телефона;

- адрес электронной почты (при наличии).

Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт мэрии города, может распечатать аналог талона-подтверждения.

Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявителям, записавшимся на прием через [официальный сайт](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/3087) Администрации, за три дня до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

В отсутствии заявителей, обратившихся по предварительно записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей.

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ.

Прием запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов по результатам предоставления муниципальной услуги (далее - прием заявителей) осуществляются в МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии. В случае приема заявителей специалистами МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ выполняет административные действия Администрации, предусмотренные настоящим Регламентом.

В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

Требования к помещениям МФЦ устанавливаются в соответствии с [правилами](http://internet.garant.ru/document/redirect/70290064/1000) организации деятельности МФЦ, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

2.17.2. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) заявителю предоставляется возможность:

а) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

б) представления заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;

в) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

г) получение результата муниципальной услуги.

В случае направления документов в электронной форме заявление на получение муниципальной услуги должно быть подписано усиленной [квалифицированной электронной подписью](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54). Документы представляются в виде отсканированных в формате Portable Document Format (PDF), с разрешением не менее 300 dpi, сформированных в архив данных в формате "zip" либо "rar", и подписываются простой (либо усиленной) [электронной подписью](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21).

Ко всем необходимым документам должны быть приложены все упомянутые в них приложения.

Средства [электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21), применяемые при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде, должны быть сертифицированы в соответствии с [законодательством](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/3) Российской Федерации.

Средства [электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21), которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной [квалифицированной электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), должны быть не ниже класса КС2 и обеспечивать защиту конфиденциальной информации.

# Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770).

Заявитель имеет право обратиться за муниципальной услугой в электронной форме через [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770).

В настоящее время для доступа к услугам на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) реализовано два способа авторизации:

- с использованием логина/пароля;

- с использованием [электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21).

На [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) реализована концепция "Личного кабинета" пользователя, обеспечивающая после его регистрации на порталах следующие возможности:

- ознакомление с информацией о муниципальной услуге;

- обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, их заполнение и представление в электронной форме;

- осуществление мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

- получение начислений и возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов;

- хранение реквизитов пользователя;

- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- ознакомление с настоящим Административным регламентом;

- ознакомление с ответами на наиболее типичные вопросы заявителей, связанные с предоставлением муниципальной услуги;

- обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге:

1) лично в Уполномоченном органе;

2) посредством телефонной, факсимильной связи;

3) посредством электронной связи,

4) посредством почтовой связи;

5) на информационных стендах в помещениях Уполномоченного органа, МФЦ;

6) в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования:

- на официальном сайте Уполномоченного органа, МФЦ;

- на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770);

- на [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775).

3.1.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов:

1) лично в Уполномоченный орган;

2) посредством электронной связи,

3) посредством почтовой связи;

4) через полномочного представителя;

5) через МФЦ.

3.1.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги:

1) лично в Уполномоченном органе;

2) посредством телефонной, факсимильной связи;

3) посредством электронной связи;

4) посредством почтовой связи;

5) через полномочного представителя;

6) через МФЦ.

3.1.4. Взаимодействие Администрации, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Основанием по формированию и направлению межведомственного запроса о предоставлении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является непредставление заявителем в администрацию Карачаевского городского округа , многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг документов и информации, которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21), по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте, по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой. Максимальный срок формирования и направления запроса составляет 2 рабочих дня.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, для предоставления муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пять рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию.

После направления межведомственного запроса, представленные в Администрацию/Структурное подразделение, МФЦ документы и информация передаются специалисту, ответственному за их рассмотрение.

Результатом административной процедуры является обобщение полученной информации (документов) по межведомственному взаимодействию, необходимой для предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.1.5. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом:

1) в администрацию Карачаевского городского округа , на бумажном носителе;

2) в МФЦ в виде документа, содержащего информацию из информационных систем органов;

3) на [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) в виде электронного документа;

5) на [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775) в виде электронного документа;

4) по электронной связи;

5) по почтовой связи.

3.1.6. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной [квалифицированной электронной подписи](http://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

Иные действия необходимые для предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в [приложении 1](#sub_1001) к настоящему Регламенту.

3.3. Описание каждой административной процедуры.

3.3.1. Прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Администрацию или многофункциональный центр с пакетом документов, по почте, либо в форме электронного документа, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая [единый портал](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770) государственных и муниципальных услуг.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий в рамках административной процедуры, является специалист Уполномоченного органа Администрации, многофункционального центра (в случае представления заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр) в соответствии с распределением обязанностей.

При получении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, специалист Уполномоченного органа либо специалист многофункционального центра, ответственный за прием и регистрацию документов заявителя:

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (если заявление представлено заявителем лично);

- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, выполняет на них надпись о соответствии подлинным экземплярам, удостоверяет своей подписью каждый лист.

- регистрирует заявление в соответствии с установленными правилами делопроизводства.

Срок выполнения административной процедуры 15 минут.

Критерии принятия решений.

Регистрации подлежат все документы, направляемые в Администрацию или многофункциональный центр в рамках предоставления муниципальной услуги.

Результат административной процедуры и порядок его передачи.

Заявлению и документам присваивается регистрационный номер, после чего они направляются в структурное подразделение Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Сведения о заявлении и документах, о структурном подразделении, в которое они направлены на рассмотрение, вносятся в систему документооборота Администрации или многофункционального центра.

3.3.2. Проверка заявления и прилагаемых к нему документов на соответствие установленным требованиям

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию зарегистрированного заявления и прилагаемых к нему документов.

Должностным лицом, ответственным за проведение документарной проверки, является специалист Администрации.

Специалист Администрации:

- проводит проверку наличия документов, перечень которых установлен настоящим административным регламентом;

- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом.

Срок выполнения указанной административной процедуры 5 дней.

Критерием принятия решения является соответствие представленного заявления и документов требованиям по комплектности и оформлению, установленным настоящим Административным регламентом.

Результат административной процедуры и порядок его передачи:

в случае соответствия представленного заявления и документов требованиям по комплектности и оформлению, установленным настоящим Административным регламентом, принятие заявления и документов к рассмотрению по существу;

в случае отсутствия в комплекте представленных документов, которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия специалист Уполномоченного органа в системе межведомственного взаимодействия направляет межведомственный запрос;

в случае несоответствия представленных документов требованиям по комплектности и оформлению, установленным настоящим Административным регламентом, специалистом Уполномоченного органа подготавливается уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры в том числе в электронной форме:

соответствие представленного заявления и документов требованиям по комплектности и оформлению, установленным настоящим Административным регламентом, фиксируется специалистом Уполномоченного органа в деле заявителя о проведенной проверке по комплектности и оформлению;

несоответствие представленного заявления и документов требованиям по комплектности и оформлению, установленным настоящим Административным регламентом, фиксируется путем подготовки специалистом Уполномоченного органа уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. Рассмотрение представленных документов, в том числе истребование документов (сведений) в рамках межведомственного взаимодействия.

Основанием для начала административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса о предоставлении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является непредставление заявителем в Администрацию, многофункциональный центр (в случае представления заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр) документов и информации, которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Специалист Уполномоченного органа, многофункционального центра (в случае представления заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр) осуществляет подготовку и направление межведомственного запроса в государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации, в распоряжении которых находятся документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Межведомственный запрос формируется в соответствии с требованиями [статьи 7.2](http://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/702) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ и подписывается специалистом Уполномоченного органа должностным лицом многофункционального центра (в случае представления заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ).

Направление межведомственного запроса осуществляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте или курьерской доставкой.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 5 рабочих дня.

Критерием принятия решения о направлении межведомственного запроса: отсутствие документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 2.7](#sub_27) настоящего Административного регламента.

Результатом административной процедуры является получение в ответ на межведомственный запрос запрашиваемых документов либо отказ в их предоставлении. Срок получения ответа на межведомственный запрос не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты получения межведомственного запроса.

Непредставление (несвоевременное представление) государственным органом, органом местного самоуправления и иными организациями по межведомственному запросу запрашиваемых документов и информации, не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация запрашиваемых документов.

3.3.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, и подготовка документов по результатам рассмотрения запроса.

Основанием для начала административной процедуры является наличие полного комплекта документов в Уполномоченном органе для предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за принятие решения предоставления либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги МэрКарачаевского городского округа.

Специалист Уполномоченного органа:

- при соответствии предоставленных документов требованиям законодательства и Административного регламента готовит проект постановления о предоставлении муниципальной услуги;

- в случае несоответствия предоставленных документов требованиям административного регламента готовит проект уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- передает на согласование проект постановления уполномоченным должностным лицам Администрации Карачаевского городского округа;

В случае согласования проекта постановления уполномоченное должностное лицо передает проект постановления на подпись МэруКарачаевского городского округа.

Срок выполнения данной процедуры 2 дня.

Критерием принятия решения является наличие завизированного, зарегистрированного:

- постановления о предоставлении муниципальной услуги;

- уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результат административной процедуры и порядок его передачи - наличие подписанного и зарегистрированного:

- постановления о предоставлении муниципальной услуги;

- уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Постановление о предоставлении муниципальной услуги остается в Уполномоченном органе для приобщения к соответствующему номенклатурному делу в трех экземплярах, один экземпляр выдается на руки заявителю.

Способ фиксации результата выполнения процедуры - присвоение номера постановлению о предоставлении муниципальной услуги; или уведомлению о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является наличие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за оформление и выдачу уведомления о предоставлении муниципальной услуги, является специалист Уполномоченного органа.

Уведомление о результате выполнения процедуры направляется заявителю в течение трех дней со дня принятия решения.

После получения уведомления, заявитель получает пакет документов.

Критерием принятия решения является наличие подписанного, завизированного постановления о предоставлении муниципальной услуги либо уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является регистрация и направление ответа заявителю.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры в том, что сведения об исполнении фиксируется в журнале регистрации.

В случае предоставления заявления через многофункциональный центр постановление и уведомление о предоставлении, либо о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги, направляется в многофункциональный центр, если иной способ его получения не указан заявителем.

# Раздел IV. Порядок и формы контроля за предоставление муниципальной услуги

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

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой административной процедуре в соответствии с утвержденным регламентом, а также путем проведения руководителем Уполномоченного органа или лицом, его замещающим, проверок исполнения должностными лицами положений регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в разрешительных делах, реестре выданных разрешений, устной и письменной информации должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют руководителя Уполномоченного органа или лицо, его замещающее, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, положений регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год на основании планов.

Внеплановые проверки проводятся по поручению руководителя Уполномоченного органа или лица, его замещающего, по конкретному обращению заинтересованных лиц.

Проверки полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги проводятся на основании приказа Уполномоченного органа. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Уполномоченного органа. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся должностные лица Уполномоченного органа.

4.3. Ответственность должностных лиц органа предоставляющего услугу за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо несет персональную ответственность за:

- соблюдение установленного порядка приема документов;

- принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке представленных документов;

- соблюдение сроков рассмотрения документов, соблюдение порядка выдачи документов;

- учет выданных документов;

- своевременное формирование, ведение и надлежащее хранение документов.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей и иных нарушений к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения регламента вправе обратиться с жалобой в Уполномоченный орган.

Любое заинтересованное лицо может осуществлять контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, обратившись к руководителю Уполномоченного органа или лицу, его замещающему.

# Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) его должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги (далее - Жалоба).

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами Администрации Карачаевского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами Администрации Карачаевского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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 области, муниципальными правовыми актами Администрации Карачаевского городского округа;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами Администрации Карачаевского городского округа;

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

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалобы на муниципального служащего Уполномоченного органа, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, подаются руководителю Уполномоченного органа.

Жалобы на решения, принятые руководителем Уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги, подаются заместителю МэраКарачаевского городского округа, курирующему работу.

Жалобы на решения, принятые заместителем Мэра Администрации Карачаевского городского округа, курирующим работу, подаются МэруКарачаевского городского округа.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению Жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Кроме того, можно направить Жалобу в Федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в Уполномоченный орган.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе лично, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего услугу (www.karachaevsk.info), [ЕПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2770), [РПГУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/30904176/2775). Федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг либо по почтовой связи.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения Жалобы принимается одно из следующих решений:

об удовлетворении Жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Уполномоченного органа 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 области, муниципальными правовыми актами Администрации Карачаевского городского округа, а также в иных формах;

об отказе в удовлетворении жалобы.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения Жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7.](#sub_57) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

должностных лиц, муниципальных служащих - руководителю структурного подразделения (МэруКарачаевского городского округа;

МФЦ - в Уполномоченный орган, заключивший соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также на представление дополнительных материалов в срок не более 5 дней с момента обращения.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего;

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

**Приложение 1**

**к** [**административному регламенту**](#sub_1000)

**предоставления муниципальной услуги**

# **Блок-схема**

**Приложение 2**

**к** [**административному регламенту**](#sub_1000)

**предоставления муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **МэруКарачаевского городского округа****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Место жительства (место нахождения):****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_****выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[**ИНН**](http://internet.garant.ru/document/redirect/12134853/1000) **N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****(номер и дата выдачи свидетельства)****реквизиты доверенности****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Тел., факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

# **Заявление**

**Прошу предоставить письменное разъяснение применения нормативных правовых актов Карачаевского городского округа о местных налогах и сборах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Настоящим заявлением даю согласие на обработку персональных данных в соответствии с** [**Федеральным законом**](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/0) **от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных"**

**Способ получения ответа:**

**- путем вручения на руки в помещении администрации**

**- путём письменного почтового отправления простым письмом**

**Опись прилагаемых документов:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****(подпись получателя муниципальной услуг)** |

**Приложение 3**

**к** [**административному регламенту**](#sub_1000)

**предоставления муниципальной услуги**

# **Образец жалобы (претензии) на действие (бездействие) Администрации Карачаевского городского округа и его должностного лица**

**Исх. от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **МэруКарачаевского городского округа****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

# **Жалоба (претензия)**

[**\***](#sub_10031) **Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

[**\***](#sub_10031) **Местонахождение юридического лица, физического лица**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **(фактический адрес)**

**Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Код учета:** [**ИНН**](http://internet.garant.ru/document/redirect/12134853/1000) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

[**\***](#sub_10031) **Ф.И.О. руководителя юридического лица**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

[**\***](#sub_10031) **на действия (бездействие):**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)**

[**\***](#sub_10031) **существо жалобы:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),**

 **указать основания, по которым лицо, подающее жалобу,**

 **не согласно с действием (бездействием) со ссылками**

 **на пункты регламента)**

**поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.**

**Перечень прилагаемой документации:**

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****МП (подпись)** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****(ФИО)** |