

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАЗЪЯСНЕНИЙ
НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМ И НАЛОГОВЫМ АГЕНТАМ
ПО ВОПРОСАМ ПРИМЕНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ХИМКИ
О МЕСТНЫХ НАЛОГАХ И СБОРАХ»

I. Общие положения

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

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

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться в Финансовое управление Администрации (далее – Управление):

- по телефону;
- в письменном виде;
- на адрес электронной почты Управления.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты Управления:

Адрес: 141402, г. Химки, ул. Калинина, д. 4.

Электронная почта Управления: finance@admhimki.ru.

График работы Управления:

- понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;
- пятница с 9.00 до 16.45;
- перерыв на обед с 13.00 до 13.45;
- выходные дни - суббота и воскресенье;
- в предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

Контактные телефоны:

- исполнители - специалисты Управления 8(495) 572-63-38;
- начальник Управления – Гурьева Наталия Николаевна.

1.3.2. Информирование проводится по выбору заявителя в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- на адрес электронной почты.

1.3.3. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным служащим, специалистом Управления (далее - специалист) по следующим вопросам:

- сроки предоставления муниципальной услуги;
- время и место приема заявителей;
- информация о составе документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- комплектность (достаточность) представленных документов;
- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;
- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления муниципальной услуги.

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

Звонки заявителей по справочным телефонам Управления принимаются в часы работы Управления, указанные в п. 1.3.1 настоящего административного регламента.

1.3.5. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги являются:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;

- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

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

1.3.7. Письменное информирование при обращении в Управление осуществляется путем почтовых отправлений или на адрес электронной почты (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией). Заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ на запрос подписывается начальником Управления и направляется по почте или на электронный адрес заявителя.

1.3.8. Текст настоящего административного регламента размещается Управлением на официальном сайте Администрации www.admhimki.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3.9. Размещение информации в местах предоставления муниципальной услуги.

На информационных стендах в Управлении размещается текст административного регламента предоставления муниципальной услуги с приложениями к нему, график работы Управления, номера телефонов.

1.4. Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа Администрации, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: Управление.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является письменное разъяснение заявителю по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов городского округа Химки Московской области о местных налогах и сборах (далее - Разъяснение) либо письменный мотивированный отказ в даче разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов городского округа Химки Московской области о местных налогах и сборах (далее - Отказ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Управление предоставляет письменные Разъяснения заявителю в течение двух месяцев со дня поступления запроса. По решению

начальника Управления срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц со дня регистрации в Управлении запроса о получении письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов городского округа Химки Московской области о местных налогах и сборах (далее - запрос).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993, «Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

- Налоговым кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», № 31, 03.08.1998, ст. 3824, «Российская газета», № 148-149, 06.08.1998);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», № 40, 06.10.2003, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- решением Совета депутатов городского округа Химки от 27.11.2009 № 48/3 «О земельном налоге на территории городского округа Химки Московской области» («Химкинские новости», № 71, 04.12.2009);

- решением Совета депутатов городского округа Химки от 22.10.2014 № 13/2 «О налоге на имущество физических лиц» («Химкинские новости», № 63/1, 31.10.2014; («Химкинские новости», № 81, 26.12.2014);

- настоящим административным регламентом.

2.6. Перечень документов, представляемых заявителями.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель направляет в Управление заявление на имя начальника Управления по форме в соответствии с приложением 1 к настоящему административному регламенту.

Заявление направляется одним из следующих способов:

- на бумажном носителе;
- посредством почтового отправления;
- на адрес электронной почты Управления.

2.6.2. В заявлении указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество, контактные данные заявителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- личная подпись и дата;

- согласие на обработку персональных данных;
- способ получения ответа заявителем;
- перечень прилагаемых к заявлению документов (при необходимости).

2.6.3. Исчерпывающий перечень документов и информации, которые заявитель должен представить самостоятельно: правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости, с информацией о причинах отсутствия регистрации.

2.6.4. Заявитель вправе представить по собственной инициативе иные документы и информацию, касающиеся сути обращения.

2.6.5. Заявление от юридических лиц оформляется на фирменном бланке с указанием наименования и ИНН организации или индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. руководителя, адреса местонахождения.

2.6.6. Управление не вправе 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 государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, правовыми актами городского округа Химки Московской области, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Управления, специалиста Управления при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Управления уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Основания для отказа в приеме документов.

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

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

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

- текст заявления не поддается прочтению;

- текст заявления не позволяет определить суть запроса.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления в Управление.

2.12. Требования к организации места предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационный стенд, содержащий следующую информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу:

- наименование;

- местонахождение;

- режим работы;

- телефонные номера;

- форма заявления для оказания муниципальной услуги;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги.

2.12.2. Вход в Управление обозначается информационными

табличками, содержащими сведения о финансовом органе городского округа Химки, осуществляющем предоставление муниципальной услуги.

2.12.3. При предоставлении муниципальной услуги места ожидания приема, места непосредственного взаимодействия с должностным лицом, места для заполнения запросов должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных помещений.

2.12.4. В местах ожидания приема, в местах для заполнения запросов должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.12.5. В местах ожидания приема и непосредственного предоставления муниципальной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

2.12.6. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются:

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

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются:

- беспрепятственный доступ к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга;

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

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

- оказание работниками Управления помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Доступность и качество муниципальной услуги определяется по следующим показателям:

- возможность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- соблюдение требований к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- удовлетворенность заявителей сроками ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителей условиями ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителей сроками предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

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

2.14.2. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре не предусмотрено.

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

3.1. Состав административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

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

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

3.2.1.1. Лицо, ответственное за выполнение данной административной процедуры: специалист Управления.

3.2.1.2. Основанием для начала выполнения административной процедуры являются:

- личное обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- направление заявления о предоставлении муниципальной услуги с использованием почтовой связи, электронной связи.

3.2.1.3. При регистрации заявления, на первой странице заявления в правой части нижнего поля специалистом Управления проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного номера.

3.2.1.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления составляет один рабочий день, в котором это заявление поступило в Управление.

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

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

3.2.1.7. Зарегистрированное заявление представляется на рассмотрение начальнику Управления для резолюции и направления на рассмотрение специалисту Управления.

3.2.2. Подготовка и согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа.

3.2.2.1. Лица, ответственные за выполнение данной административной процедуры: специалисты Управления.

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

3.2.2.3. При наличии основания, предусмотренного абзацем 2 пункта 2.8 настоящего административного регламента, ответ на обращение не дается.

При наличии основания, предусмотренного абзацем 3 пункта 2.8 настоящего административного регламента, ответ на обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

При наличии основания, предусмотренного абзацем 4 и абзацем 5 пункта 2.8 настоящего административного регламента, ответ на обращение

не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.2.2.5. Согласование проекта Разъяснения или проекта Отказа проводится уполномоченными должностными лицами Управления.

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

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

- подписанные начальником Управления Разъяснения с присвоенным в электронной системе документооборота Управления регистрационным номером;

- подписанный начальником Управления Отказ с присвоенным в электронной системе документооборота Управления регистрационным номером.

3.2.3. Выдача (направление) заявителю Разъяснения или Отказа.

3.2.3.1. Лицо, ответственное за выполнение данной административной процедуры: специалист Управления.

3.2.3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление к специалисту Управления подписанного с присвоенным регистрационным номером Разъяснения или Отказа.

3.2.3.3. В случае указания в запросе о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги заявителем лично, специалист Управления в течение одного рабочего дня после поступления к нему результата административной процедуры, указанного в подпункте 3.2.2.7 настоящего административного регламента, оповещает заявителя по телефону о готовности документов и возможности личного их получения в удобное для заявителя время в часы работы Управления в течение трех календарных дней после дня оповещения.

В случае неявки заявителя для получения результата предоставления муниципальной услуги в течение трех календарных дней после дня оповещения, результат предоставления муниципальной услуги направляется почтовой связью.

3.2.3.4. В случае указания в заявлении о необходимости направления результата муниципальной услуги по почте или в случае невозможности связаться с заявителем по телефону, на следующий рабочий день после регистрации, результат предоставления муниципальной услуги направляется почтовой связью.

3.2.3.5. В случае получения результата муниципальной услуги лично заявителем специалист Управления регистрирует его в журнале учета

исходящей корреспонденции и выдает заявителю под подпись.

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

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

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

3.3. Особенности к порядку выполнения административных процедур в электронной форме при направлении Заявления на адрес электронной почты Управления:

3.3.1. Заявление направляется в Управление путем направления электронного документа на официальный адрес электронной почты Управления (далее - посредством электронной почты), указанный в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Электронные документы (электронные образы документов) направляются в виде файлов в форматах PDF. Качество представляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

3.3.2. В заявлении указывается один из следующих способов предоставления Управлением результатов рассмотрения заявления в форме электронного документа:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;

- в виде бумажного документа, который направляется специалистом Управления заявителю посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа в формате PDF, который направляется специалистом Управления на адрес электронный почты, указанный заявителем.

3.3.3. В случае направления запроса заявителем на адрес электронной почты Управления, к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя, в виде электронного образа такого документа, а также согласие на обработку персональных данных.

3.3.4. В случае представления запроса в форме электронного документа представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению в форме электронного документа также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа, копия документа, удостоверяющего личность представителя, а также согласие на обработку персональных данных.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением

должностными лицами - специалистами Управления настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления.

4.2. В ходе текущего контроля проверяется соблюдение сроков выполнения административных процедур, последовательность, полнота и качество предоставления муниципальной услуги.

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

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

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

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

5.1. Заявители вправе обжаловать решения или действия (бездействие) Управления, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, а также в ходе каждой административной процедуры, путем обращения к начальнику Управления, контролирующему полноту и своевременность предоставления услуги.

Жалоба может быть подана представителем заявителя, в этом случае к ней прилагается документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.2. В случае, если жалоба подана заявителем в структурное подразделение или должностному лицу Администрации, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, указанные орган или должностное лицо, направляют жалобу уполномоченному на ее рассмотрение органу, должностному лицу (далее по тексту - уполномоченный орган) и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействие) специалистов Управления, а также решения, принятые ими в ходе оказания муниципальной услуги, в том числе:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование от заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги при отсутствии оснований для отказа, предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом;

- требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом;

- отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

- 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 Московской области, правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных абзацем 5 пункта 2.6.6 настоящего административного регламента.

5.4. В жалобе заявителя, составленной в произвольной форме, указывается следующая информация:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество и место жительства физического лица, подающего жалобу, или наименование ИНН и адрес организации, подающей жалобу;

- номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста;

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

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

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

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

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

- в жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом уполномоченный орган сообщает гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст жалобы не поддается прочтению либо текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия, почтовый адрес либо контактные данные поддаются прочтению. При этом ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Управления в соответствии с его компетенцией.

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

5.7. Поступление жалобы, соответствующей требованиям настоящего административного регламента, является основанием для

начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.8. При подготовке жалобы заявитель имеет право получения информации и документов, связанных с его обращением в Управление за получением муниципальной услуги и необходимых для обоснования жалобы. Управление обязано предоставить указанные в настоящем пункте документы не позднее 10 рабочих дней от даты поступления требования заявителя о предоставлении таких документов.

5.9. Должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.9.1. Главе городского округа Химки Московской области:

- в письменном виде по адресу: г. Химки, ул. Московская, д. 15;
- через интернет-приемную официального сайта Администрации городского округа Химки: www.admhimki.ru;
- в ходе личного приема Главы городского округа Химки.

5.9.2. Начальнику Управления:

- в ходе личного приема начальника Управления;
- почтовым отправлением по адресу, указанному в п. 1.3.1 настоящего административного регламента;
- по адресу электронной почты, указанному в п. 1.3.1 настоящего административного регламента.

5.10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней с даты ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в предоставлении муниципальной услуги заявителю 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.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 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 Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Химки Московской области, настоящим административным регламентом;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ направляется либо почтовым отправлением, либо на адрес электронной почты заявителя.