**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОСНОВОБОРСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от № \_**

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов города Сосновоборска о местных налогах и сборах»**

В соответствии со статьей 34.2 Налогового кодекса Российской Федерации, Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Сосновоборска от 13.06.2012 № 863 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", руководствуясь статьями 26, 38 Устава города Сосновоборска,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов города Сосновоборска о местных налогах и сборах» (приложение).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на руководителя Финансового управления Администрации города О.Ф. Елисееву.

3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете "Рабочий".

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сосновоборска.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава города | А.С. Кудрявцев |

 Приложение к

 постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам
и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов города Сосновоборска о местных налогах и сборах**»

 **1. Общие положения**

1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования о местных налогах и сборах» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1. Регламент размещается на Интернет-сайте, также на информационных стендах, расположенных в по адресу: Красноярский край, г. Сосновоборск, Солнечная, 2.
2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

 - устно, в случае обращения заявителя (при личном обращении);

* письменно, в случае ответа на письменное обращение либо обращение, направленное через электронную почту.
1. Получение консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться следующими способами:
* посредством личного обращения;
* обращения по телефону;
* посредством письменных обращений по почте;
* посредством обращений по электронной почте.
1. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

* своевременность;

- четкость в изложении материала;

* полнота консультирования;
* наглядность форм подачи материала;
* удобство и доступность.
1. Требования к форме и характеру взаимодействия специалиста *отдела* с заявителями:

при личном обращении заявителей специалист *отдела* должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос. В конце консультирования специалист отдела, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что, должен сделать).

Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста отдела, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем Финансового управления либо уполномоченным должностным лицом.

1. При ответах на телефонные звонки специалист в вежливой форме четко и подробно информирует обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги - муниципальная услуга «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования о местных налогах и сборах.
2. Представление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.
3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Финансовое управление Администрации города (далее – Финансовое управление).

Ответственным исполнителем муниципальной услуги является главный специалист по доходам.

Место нахождения: г. Сосновоборск, ул. Солнечная, 2, 5 этаж, кабинет 503.

Приемные дни: вторник, среда с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00)

Телефон/факс: 2-45-13 адрес электронной почты sosna\_fin58@mail.ru ;

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалиста*,* ответственного за предоставление муниципальной услуги.

 2.4. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, юридические лица, индивидуальные предприниматели, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления, а также за исключением случаев, - установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - заявитель).

От имени заявителей, при предоставлении муниципальной услуги, в том числе при подаче (направлении) заявления, могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителей при предоставлении муниципальной услуги (далее - уполномоченный представитель).

* 1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.
	2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
1. письменное разъяснение по вопросам применения муниципальных правовых актов о налогах и сборах;
2. письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
	1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более чем тридцать дней со дня поступления заявления о письменном разъяснении по вопросам применения законодательства о налогах и сборах.

Письменное разъяснение выдается заявителю или направляется ему по адресу, содержащемуся в его заявлении.

* 1. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги является:

- Конституция Российской Федерации;

- Налоговый кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Устав города Сосновоборска

- Постановление администрации города Сосновоборска от 13.06.2012 № 863 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг"

* 1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

Изложенное в свободной форме заявление, поступившее в финансовое управление администрации города*,* о предоставлении письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных правовых актов о налогах и сборах в письменной форме или в форме электронного документа.

2.9.1 Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

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

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

* + 1. Письменное обращение юридического лица оформляется на бланке с указанием реквизитов заявителя, даты и регистрационного номера, фамилии и номера телефона исполнителя за подписью руководителя или должностного лица, имеющего право подписи соответствующих документов.
		2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

* + 1. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.
	1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Отсутствие в обращении данных, указанных в пункте 2.9 регламента;

2.10.2. Заполнение обращения неразборчивым, не поддающимся прочтению почерком;

2.10.3. В обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2.10.4. У заявителя отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц.

 2.10.5. Заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию г. Сосновоборска в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

* 1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
		1. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
		2. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
		3. Если запрос не связан с вопросами применения нормативных правовых актов города Сосновоборска о местных налогах, заявителю направляется письмо о невозможности предоставления разъяснений по существу поставленных в запросе вопросов.
	2. Максимальный срок ожидания в очереди при запросе о предоставлении муниципальной услуги составляет не более- 15 минут.
	3. Срок регистрации запроса-заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 1 рабочего дня.
	4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления - услуги. Места для заполнения - необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде в Финансовом управлении размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги.

- рабочее место специалистов финансового управления, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

- помещения для предоставления муниципальной услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

- в местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

- в местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

- входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

- при ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

- места для ожидания и заполнения заявлений должны быть доступны для инвалидов.

К месту предоставления муниципальной услуги обеспечивается доступ инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

* возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение для оказания муниципальной услуги, входа в места предоставления муниципальной услуги и выхода из них, 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 месте предоставления муниципальной услуги;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

* допуск к месту предоставления муниципальной услуги собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
* оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.
	1. На информационном стенде в финансовом управлении администрации города размещаются следующие информационные материалы:
* сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
* образцы документов (справок).
* адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты администрации и отдела;
* административный регламент;
* адрес официального сайта Учреждения в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;
* порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
* перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

 - необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

* 1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
* количество выданных документов, являющихся результатом муниципальной услуги;
* соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, сроков

выполнения отдельных административных процедур в рамках ее предоставления.

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

3.1. Последовательность административных процедур (действий)
по предоставлению муниципальной услуги посредством личного обращения, почтового отправления, либо в электронной форме включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса заявителя;

- направление запроса руководителю, рассмотрение запроса руководителем, направление запроса исполнителю;

- подготовка и направление ответа заявителю.

3.2. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление запроса заявителя в Финансовое управление посредством личного обращения, либо почтового отправления, на бумажном носителе или в электронной форме.

Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которой они обратились, не предусмотрены.

Поступивший в Финансовое управление письменный запрос заявителя регистрируется сотрудником Финансового управления, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции.

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

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация запроса.

Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Финансового управления.

**Направление запроса руководителю, рассмотрение запроса руководителем, направление запроса исполнителю**

3.3. Основанием для начала выполнения административной процедуры является регистрация запроса. Зарегистрированный запрос заявителя представляется начальнику Финансового управления.

Руководитель Финансового управления не позднее 2 рабочих дней, направляет запрос в бюджетный отдел (далее – отдел) путем наложения соответствующей визы на запрос.

Начальник отдела обеспечивает оперативное рассмотрение запроса заявителя и направляет для исполнения специалисту отдела, срок выполнения административной процедуры составляет не более одного рабочего дня.

Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированный запрос, по которому определен ответственный исполнитель.

**Подготовка и направление ответа заявителю**

3.4. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление зарегистрированного запроса на исполнение специалисту отдела.

Специалист отдела, ответственный за рассмотрение заявления,
(далее – специалист) выполняет следующие действия:

1) устанавливает наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пунктах 2.9 и 2.10 настоящего регламента, в случае наличия оснований для отказа готовит письмо об отказе в предоставлении письменных разъяснений;

2) при необходимости получения дополнительных сведений направляет письменный запрос в Межрайонную ИФНС России № 26 по Красноярскому краю;

3) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит письменные разъяснения по вопросам применения нормативных правовых актов города Сосновоборска о местных налогах и сборах. Разъяснение подготавливается на основании действующего законодательства, по существу вопросов, содержащихся в поступившем запросе.

Подготовленный специалистом отдела проект письма согласовывает начальник отдела.

3.5. Подготовленный и согласованный проект письма рассматривает и подписывает руководитель Финансового управления (в его отсутствие – заместитель руководителя Финансового управления) и направляет письмо на регистрацию.

3.6. Регистрация письма осуществляется в журнале регистрации отправляемых документов. При этом указываются исходящий номер письма и дата его регистрации.

3.7. Письмо может быть направлено по почте, вручено заявителю или его представителю лично в Финансовом управлении. В случае если заявитель при подаче запроса указал, что желает получить письмо по электронной почте, сканированная копия письма направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в запросе.

3.8. Административная процедура выполняется в течение 1 месяца с даты регистрации запроса. При необходимости получения дополнительных сведений
из налогового органа, указанный срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на один месяц.

 3.9. Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения. Срок хранения невостребованных заявителем результатов составляет 5 лет.

3.10. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются
в системе документооборота и делопроизводства Финансового управления.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных
в результате предоставления муниципальной услуги документах**

3.11. При обнаружении допущенных специалистами Финансового управления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, исправление документов осуществляется специалистами Финансового управления в течение пяти рабочих дней с даты обнаружения.

**Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.12. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме:

1) прием запроса и прилагаемых к нему документов в электронной форме и регистрация запроса;

2) рассмотрение запроса и принятие решения;

3) подготовка и направление ответа заявителю.

3.13. Запрос в форме электронного документа может быть направлен заявителем по выбору заявителя путем направления электронного документа на электронную почту Финансового управления Администрации города Сосновоборска по адресу sosna\_fin58@mail.ru.

Дополнительно в запросе должен быть указан способ получения результата муниципальной услуги: в виде бумажного документа непосредственно при личном обращении, посредством почтового отправления либо в электронном виде.

При подаче запроса в электронной форме к нему могут прилагаться отсканированные копии необходимых документов.

3.14. При наличии оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 2.9 регламента, запрос не рассматривается, не позднее пяти рабочих дней со дня представления такого запроса специалист отдела направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты или иным указанным в заявлении способом письмо об отказе в предоставлении письменных разъяснений.

**Раздел 4. Формы контроля за исполнением регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением, к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Финансового управления на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет Администрация города Сосновоборска.

**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**

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

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы органов местного самоуправления) и внеплановыми, в том числе
по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих**

**и работников органа, предоставляющего муниципальную услугу,**

**за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

**контроля за предоставлением муниципальной услуги,**

**в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления муниципальной услуги.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны заявителей, их объединений и организаций путем направления в адрес органов местного самоуправления:

1) предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, о недостатках
в работе органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, свобод или законных интересов заявителей.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба)**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), Финансового управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностными лицами, муниципальными служащими и работниками в досудебном (внесудебном) порядке, предусмотренном статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

**Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные**

**на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.2. В случае обжалования решений и действий (бездействия) Финансового управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих и работников, жалоба подается для рассмотрения в Финансовое управление по месту предоставления муниципальной услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Финансового управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих и работников также возможно подать в Администрацию города Сосновоборска.

* 1. Заявители муниципальной услуги имеют право обратиться с заявлением или жалобой (далее - обращения) на действия (бездействия) исполнителя, ответственных лиц (специалистов), в том числе в следующих случаях:
1. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса;
2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги.
3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами.
6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;
7. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
9. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами.
10. требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в  приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом *4* части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4. Обращения подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5.5. Жалоба должна содержать:

1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
	1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления  государственных и муниципальных услуг» либо вышестоящий орган (при его наличии)» подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации» а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
	2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
5. 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
6. в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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.

* 1. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.