Приложение

к приказу комитета

от 29.11.2021 №177

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Дача письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование подраздела | Содержание подраздела |

| 1 | 2 |
| --- | --- |
| I. Общие положения | |
| 1. Предмет регулирования административного регламента | 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Дача письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Дача письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах» (далее – муниципальная услуга) на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края (далее – город Барнаул), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме с использованием муниципальной автоматизированной информационной системы «Электронный Барнаул» (далее – городской портал), с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.  1.2. Регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги органом местного самоуправления города Барнаула (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу) по запросам, налоговых органов, налоговых агентов, физических и юридических лиц, признаваемых в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации налогоплательщиками, либо их уполномоченных представителей, в пределах полномочий органов местного самоуправления, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5A7482D4322045377CAD899FC8BB14235A8C9B8B64CC7B8C24201722DF238B8D32B30421040661910394877679FATBJ) от 06.10.2003 №131-ФЗ  «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и [Уставом](consultantplus://offline/ref=5A7482D4322045377CAD9792DED74A2F5F80C7866EC277DA7C7F4C7F882A81DA67FC057D405272910494857065A86F31F3TAJ) городского округа – города Барнаула Алтайского края, в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5A7482D4322045377CAD899FC8BB14235A8E9C836FC57B8C24201722DF238B8D32B30421040661910394877679FATBJ) от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ).  1.3. Регламент регулирует общественные отношения, возникающие в связи дачей письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах. |
| 2. Круг заявителей | Правом на подачу запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее – запрос) обладают физические и юридические лица, признаваемые в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации налогоплательщиками местных налогов, плательщиками местных сборов, либо их уполномоченные представители, налоговые агенты, налоговые органы (далее – заявитель). |
| 3. Требования  к порядку информирования  о предоставлении муниципальной услуги | 3.1. На официальном Интернет-сайте города Барнаула – http://barnaul.org (далее – сайт города), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале, на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается информация о месте нахождения, почтовом адресе, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу.  3.2. Информация о порядке и сроках получения муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством городского портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).  Адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и городского портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) указаны в приложении 1 к Регламенту.  Для получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием городского портала заявителю необходимо зарегистрировать на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) учетную запись пользователя Единой системы идентификации и аутентификации.  3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке и сроках ее оказания (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги), является открытой и общедоступной.  3.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем самостоятельно путем ознакомления с информацией:  на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;  на сайте города;  на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);  на городском портале.  3.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактному телефону;  в ходе личного приема.  3.4. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги (по конкретному запросу) могут быть получены заявителем:  3.4.1. Самостоятельно в «Личном кабинете» на городском портале (в случае подачи запроса посредством портала);  3.4.2. Посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактным телефонам;  в ходе личного приема.  3.5. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги могут быть получены заявителем в случае письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу,  в следующих формах: в устной форме (при личном устном обращении по контактному телефону, в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.5.1, 3.5.2 настоящего пункта Регламента);  в письменной форме (при направлении обращения по почте, при личном устном обращении в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.5.1, 3.5.3 настоящего пункта Регламента), при обращении по электронной почте, или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5.4 настоящего пункта Регламента);  в форме электронного документа (при обращении по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу  данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных [подпунктом 3.5.4](#Par11) настоящего пункта Регламента).  3.5.1. При личном устном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в ходе личного приема для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги специалист указанного органа дает,  с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя.  В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном пунктом 3.5.3 настоящего пункта Регламента.  Предоставление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителю в ходе личного приема осуществляется  после проверки специалистом органа, предоставляющего муниципальную услугу, документов, удостоверяющих личность заявителя и его полномочия.  3.5.2. При личном устном обращении по контактному телефону в орган, предоставляющий муниципальную услугу, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в часы работы органа, предоставляющего муниципальную услугу.  Специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, называет наименование органа, который он представляет, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)  и должность, предлагает лицу, обратившемуся за информированием, представиться, выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса. После совершения указанных действий специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, дает, с согласия обратившегося по телефону лица, устный ответ по существу вопроса, о чем делает запись в журнале регистрации телефонных обращений.  В остальных случаях разъясняется порядок устного обращения в ходе личного приема, письменного обращения, обращения по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных  в электронной форме, в орган, предоставляющий муниципальную услугу.  По телефону предоставляются сведения, не относящиеся к персональным данным.  Во время телефонного разговора специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой телефонный аппарат. Ответ специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть четким, лаконичным, вежливым.  Информирование в устной форме при личном устном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в ходе личного приема и по телефону, осуществляется не более 15 минут.  3.5.3. При письменном обращении по почте  в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги ответ заявителю направляется в течение двух месяцев со дня поступления обращения по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, а при его отсутствии – по адресу, указанному на почтовом отправлении. Ответ подписывается уполномоченным на подписание ответа должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.5.4. При обращении заявителя в электронной форме по электронной почте или иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведения о ходе предоставления муниципальной услуги могут быть получены в зависимости от способа, указанного заявителем в обращении для направления ему ответа. В случае если заявителем не указан способ направления ему ответа, ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, или который указан в обращении, поступившем иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, в течение двух месяцев со дня поступления обращения. Ответ подписывается уполномоченным на подписание ответа лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.6. Основными требованиями к информированию заявителя о предоставлении муниципальной услуги являются:  достоверность предоставляемой информации;  четкость и лаконичность в изложении информации;  полнота и оперативность информирования;  наглядность форм предоставляемой информации;  удобство и доступность информации. |
| 4. Информация для заявителей об их праве на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации | Заявитель имеет право в судебном порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| II. Стандарт предоставления муниципальной услуги | |
| 1. Наименование муниципальной услуги | Дача письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах. |
| 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу | Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является комитет по финансам, налоговой и кредитной политике города Барнаула (далее – горфинкомитет). |
| 3. Результат предоставления муниципальной услуги | 3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:  письменное разъяснение заявителю по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах (далее – письменное разъяснение);  уведомление об отказе в даче письменного разъяснения заявителю по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах (далее – уведомление об отказе в даче письменного разъяснения).  3.2. Направление (выдача) заявителю письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с разделом III Регламента. |
| 4. Срок предоставления муниципальной услуги | Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более двух месяцев со дня поступления запроса в горфинкомитет.  По решению председателя горфинкомитета, а в случае его отсутствия – заместителя председателя горфинкомитета (далее – уполномоченное должностное лицо горфинкомитета) указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц. |
| 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов, размещается на сайте города, городском портале, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). |
| 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых  в соответствии  с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, порядок их предоставления | 6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель подает в горфинкомитет запрос по форме согласно приложению 2 к Регламенту.  6.2. Запрос и документы к нему (при наличии) могут быть предоставлены на личном приеме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, направлены почтой, направлены в форме электронных документов с использованием сети Интернет (по электронной почте, через городской портал или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме).  В запросе заявитель выражает согласие  на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», согласие на информирование о ходе предоставления муниципальной услуги  (при необходимости) по телефону, указанному заявителем в запросе.  В запросе заявителем указываются следующие сведения:  фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя – физического лица либо полное наименование заявителя – юридического лица;  почтовый и (или) электронный адрес заявителя;  описание вопроса;  способ получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги (выдача лично либо направление по почте или по электронной почте или через городской портал заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги);  личная подпись заявителя и дата подписания запроса.  Запрос подписывается заявителем. Запрос в форме электронного документа подписывается заявителем электронной подписью.  При подаче запроса (получении документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги) в ходе личного приема заявителем предъявляются документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации. В случае обращения уполномоченного представителя предъявляется для сверки доверенность, подтверждающая полномочия представителя на совершение соответствующих действий, связанных с получением муниципальной услуги.  В случае направления запросов по почте заявителем прикладываются копии документов, удостоверяющих его личность и подтверждающих полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.  В случае направления запроса уполномоченным представителем прикладывается копия доверенности, подтверждающей полномочия представителя на совершение соответствующих действий, связанных  с получением муниципальной услуги.  В случае направления запроса через городской портал заявителем к запросу прикладываются электронные документы, подтверждающие полномочия, предусмотренные и оформленные в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае направления запросов по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, к запросам прикладываются электронные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.  В случае направления запроса способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, уполномоченным представителем к запросу прилагается в форме электронного документа доверенность, подтверждающая полномочия на совершение соответствующих действий, связанных с получением муниципальной услуги, удостоверенная усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной подписью нотариуса, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.  Запрос предоставляется в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в форме электронного документа посредством отправки по электронной почте в виде файла в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к запросу, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в указанных форматах должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты.  В случае подачи запроса в электронной форме через городской портал к запросу прикрепляются отсканированные копии документов в формате, исключающем возможность редактирования, либо заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, подписавшего документ, уполномоченного лица органа, выдавшего документ, или усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  Каждый отдельный документ должен быть загружен в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству направляемых документов, а наименования файлов должны позволять идентифицировать документы.  6.3. Заявитель вправе приложить к запросу документы, имеющие по его мнению значение для рассмотрения запроса, перечень предоставляемых по собственной инициативе документов заявителем определяется самостоятельно с учетом запроса и указывается в запросе.  При подаче запроса в ходе личного приема или в случае его направления по почте прилагаются копии документов на бумажном носителе; при направлении запроса способом, позволяющим производить передачу данных  в электронной форме, – в форме электронных документов.  6.4. Документы, не указанные в настоящем подразделе Регламента, не могут быть затребованы у заявителя.  6.5. Горфинкомитет не вправе требовать  от заявителя:  предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;  предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных  в части 6 статьи 7 Федерального закона  от 27.07.2010 №210-ФЗ. |
| 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых  в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, порядок их предоставления | Получение горфинкомитетом документов в порядке межведомственного информационного взаимодействия в органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных органах и организациях не предусмотрено. |
| 8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены. |
| 9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги | 9.1. Горфинкомитет обеспечивает дачу разъяснений с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.  9.2. Основания для отказа в даче письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах:  9.2.1. Заявитель не является налоговым органом, налогоплательщиком и налоговым агентом;  9.2.2. В запросе отсутствует тема (вопрос), связанный с применением нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах;  9.2.3. Заявителем не предоставлены документы, указанные в пунктах 6.1, 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Регламента;  9.2.4. Запрос не поддается прочтению;  9.2.5. Ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при отсутствии документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию;  9.2.6. Запрос касается темы (вопроса), в отношении которой заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;  9.2.7. В запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;  9.2.8. Заявителем не предоставлены документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос.  9.3. Отказ в даче письменных разъяснений налоговым органам, налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов городского округа – города Барнаула Алтайского края о местных налогах и сборах не является препятствием для повторной подачи запроса при условии устранения обстоятельств, по которым заявителю было отказано. Горфинкомитет не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе  в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона  от 27.07.2010 №210-ФЗ.  9.4. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами не предусмотрены. |
| 10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги | Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. |
| 11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми  в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами | Взимание платы за предоставление муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | 12.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса не должен превышать 15 минут.  12.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.  12.3. В случае направления запроса по почте, через городской портал, по электронной почте или иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме, необходимость ожидания в очереди при подаче запроса исключается. |
| 13. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги | Запрос подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента его поступления в горфинкомитет в порядке, определенном разделом III Регламента. |
| 14. Требования  к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги,  к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации  о социальной защите инвалидов | 14.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, зале ожидания и местах для заполнения запросов:  комфортное расположение заявителя и специалиста, осуществляющего прием запросов;  возможность и удобство заполнения заявителем запроса на бумажном носителе;  доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции органа, предоставляющего муниципальную услугу;  доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;  наличие информационных стендов, содержащих информацию, связанную с предоставлением муниципальной услуги, и отвечающих требованиям пункта 14.3 настоящего подраздела Регламента.  14.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, выполняются требования Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ  «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении муниципальной услуги, к зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, залу ожидания и местам для заполнения запросов.  На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы парковочные места, в том числе не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего пункта Регламента в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.  Вход в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и места для заполнения запросов, передвижение по указанным зданиям, помещениям, залу и местам, а также выход из них не должны создавать затруднений для инвалидов и иных маломобильных групп населения.  Специалисты горфинкомитета в случае обращения инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения за помощью в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги:  сопровождают инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения при передвижении в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, по залу ожидания, в местах для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и на прилегающих к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, территориях;  оказывают инвалидам и лицам из числа иных маломобильных групп населения помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами и маломобильными группами населения муниципальной услуги наравне с другими лицами.  Горфинкомитетом обеспечивается:  надлежащее размещение носителей информации, необходимых для обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение  собаки-проводника, и порядка его выдачи».  14.3. Информационные стенды должны размещаться на видном и доступном для граждан месте.  На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация, доступная для восприятия гражданами, в том числе инвалидами:  текст Регламента;  извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление муниципальной услуги и регламентирующих полномочия и сферу компетенции администрации города Барнаула;  форма запроса и образцы его заполнения;  перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. |
| 15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги | 15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:  своевременность (соблюдение установленного срока предоставления муниципальной услуги);  качество (удовлетворенность заявителя качеством предоставления муниципальной услуги и правильность оформления документов в ходе предоставления муниципальной услуги);  доступность (показатели оценки соблюдения права заявителя на получение актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги);  процесс обжалования (показатели оценки реализации права заявителя на обжалование действий (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги);  вежливость (показатели оценки заявителем проявления вежливого отношения муниципальными служащими (должностными лицами) в ходе предоставления муниципальной услуги).  15.2. Оценка соблюдения показателей доступности и качества муниципальной услуги осуществляется в соответствии с целевыми значениями показателей доступности и качества муниципальной услуги:   |  |  | | --- | --- | | Показатели качестваи доступности муниципальной услуги | Целевое значение показателя | | 1. Своевременность | | | 1.1. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги с соблюдением установленного срока предоставления муниципальной услуги | 98 – 100% | | 2. Качество | | | 2.1. % (доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | 98 – 100% | | 2.2. % (доля) правильно оформленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги | 98 – 100% | | 3. Доступность | | | 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и объемом информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенной в местах предоставления | 98 – 100% | | 3.2. % (доля) заявителей, считающих, что информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенная в сети Интернет, доступна и понятна | 98 – 100% | | 4. Процесс обжалования | | | 4.1. % (доля) обоснованных жалоб в сравнении с общим количеством жалоб, поданных заявителями в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 0 – 0,02% | | 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок в ходе досудебного (внесудебного) обжалованя | 98 – 100% | | 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных установленным досудебным (внесудебным) порядком обжалования | 98 – 100% | | 4.4. % (доля) заявителей,удовлетворен-ных сроками досудебного(внесудебного) обжалования | 98 – 100% | | 5. Вежливость | | | 5.1. % (доля) заявителей, считающих, что в ходе предоставления муниципальной услуги муниципальными служащими (должностными лицами) было проявлено вежливое отношение | 98 – 100% |   15.3. Количество взаимодействий заявителя  с должностными лицами и муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз.  Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами и муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать  15 минут. |
| 16. Иные требования,  в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги  в МФЦ, организациях, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=9D09AD09575875A027AE0F82E8069B32484120FC1AED9B742B41EA5B649145A5A969C2ADCB748E21EBFBBA1E09D07985FD557BB29825B285S2iFH) Федерального закона  от 27.07.2010 №210-ФЗ, и особенности предоставления муниципальной услуги  в электронной форме (если муниципальная услуга предоставляется в МФЦ и (или) в электронной форме) | 16.1. Горфинкомитет обеспечивает возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге, в том числе о порядке и сроках ее предоставления, на сайте города, городском портале, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).  16.2. Обращение за получением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии  с требованиями Федерального закона  от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  Средства электронной подписи, применяемые при подаче запроса и прилагаемых к нему электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.  16.3. При формировании запроса заявителю обеспечивается возможность ознакомления с расписанием работы горфинкомитета, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема на городском портале.  Запись на прием в горфинкомитет осуществляется заявителем самостоятельно посредством городского портала. Запись возможна в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в горфинкомитете графика приема заявителей.  Горфинкомитет не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема,  а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.  После осуществления записи на прием в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляется уведомление о записи на прием в горфинкомитет, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.  В ходе предоставления муниципальной услуги в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляются уведомления и запросы, связанные с оказанием услуги.  На городском портале, заявителю в его «Личном кабинете» обеспечивается доступ к результату предоставления услуги, полученному в форме электронного документа.  Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации). |
| III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ | |
| 1. Состав  и последовательность выполнения административных процедур | 1.1. Получение (прием), регистрация запроса  и приложенных к нему документов (при наличии).  1.2. Рассмотрение запроса уполномоченным должностным лицом горфинкомитета, определение ответственного исполнителя.  1.3. Анализ содержания запроса и подготовка проекта документа по результатам предоставления муниципальной услуги.  1.4. Подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  1.5. Направление (выдача) подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю. |
| 2. Сроки административных процедур и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в случае предоставления муниципальной услуги в МФЦ, организациях, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=7F3D6E5DB9667202195B786E9C511195C0ABAED911D7FF90FC6E41E90883B28A549AFD6C14277A1E3FA7F7B32245AC3AD17F009274B22375HFj6H) Федерального закона  от 27.07.2010  №210-ФЗ | 2.1. Получение (прием), регистрация запроса и приложенных к нему документов (при наличии).  2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в горфинкомитет запроса и приложенных к нему документов (при наличии), указанных в подразделе 6 раздела II Регламента.  2.1.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры при поступлении  в горфинкомитет запроса и приложенных к нему документов (при наличии), поданных заявителем  на бумажном носителе на личном приеме  в горфинкомитете.  Запросы, поступающие на бумажном носителе в ходе личного приема в горфинкомитет, принимает специалист горфинкомитета, ответственный за прием запросов в ходе личного приема (далее – специалист горфинкомитета, принимающий запросы).  Специалист горфинкомитета, принимающий запросы, в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя и его полномочия;  принимает запрос заявителя;  проверяет возможность прочтения и правильность заполнения запроса в соответствии с требованиями подраздела 6 раздела II Регламента, проверяет наличие документов, указанных в запросе в качестве прилагаемых к нему;  при наличии вопросов у заявителя дает рекомендации по заполнению формы запроса;  устанавливает в ходе сверки с оригиналами либо нотариально заверенными копиями соответствие копий приложенных заявителем к запросу документов (при их наличии);  заверяет по результатам сверки прилагаемые к запросу копии документов (при наличии)  и приобщает их к запросу, возвращает заявителю оригиналы документов либо их нотариально заверенные копии, сверка на соответствие которым проводилась;  составляет в двух экземплярах расписку по форме, установленной в приложении 3 к Регламенту, о приеме запроса и приложенных  к нему документов (при наличии) (далее – расписка), проводит ознакомление заявителя  с распиской, один экземпляр расписки выдает заявителю, второй экземпляр (с личной подписью заявителя о получении расписки) – прикладывает к запросу.  Специалист горфинкомитета, принимающий запросы, в случае обнаружения ошибок в предоставленных документах или иного их несоответствия требованиям законодательства Российской Федерации, а также в случае непредоставления документов, указанных  в подразделе 6 раздела II Регламента, разъясняет заявителю содержание ошибок и предлагает их устранить, предоставить документы, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации. Если предъявляются для сверки документы, подтверждающие полномочия заявителя, копии которых не приложены к запросу, специалист горфинкомитета, принимающий запросы, снимает копии указанных документов и прикладывает их к запросу.  Специалист горфинкомитета, принимающий запросы, информирует заявителя о выявлении невозможности прочтения запроса (отдельных его элементов), об отсутствии документов, указанных в запросе в качестве прилагаемых к нему, а также о несоответствии запроса требованиям подраздела 6 раздела II Регламента, в том числе о непредъявлении документов, подтверждающих полномочия заявителя для сверки.  Заявитель вправе настаивать на получении муниципальной услуги. В этом случае, запрос и прилагаемые к нему документы (при наличии) принимаются и специалист горфинкомитета, принимающий запросы, устно уведомляет заявителя о возможном отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 9.2 подраздела 9 раздела II Регламента.  Специалист горфинкомитета, принимающий запросы, после выдачи расписки заявителю передает запрос и приложенные к нему документы (при наличии) специалисту горфинкомитета, регистрирующему запросы.  2.1.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры при поступлении в горфинкомитет запроса и приложенных к нему документов (при наличии), направленных заявителем в форме электронного документа через городской портал, по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме.  Запрос и приложенные к нему документы (при наличии), поступившие в форме электронных документов через городской портал, по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, распечатываются специалистом горфинкомитета, принимающим запросы, и передаются специалисту горфинкомитета, регистрирующему запросы.  В случае поступления запроса через городской портал, по окончании проведения процедуры специалист горфинкомитета, принимающий запросы, направляет заявителю уведомление о поступлении запроса в форме сообщения в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  Уведомление направляется в течение одного дня с момента поступления запроса (в случае поступления после завершения рабочего дня или  в выходной день – в начале следующего рабочего дня).  Данное уведомление содержит сведения  о факте приема запроса.  В ходе проведения процедуры регистрации запроса, поступившего по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронном форме, в котором указан адрес электронной почты, специалист горфинкомитета, принимающий запросы, подготавливает и направляет в форме электронного документа на указанный адрес электронной почты заявителю уведомление  о поступлении запроса.  В уведомлении о поступлении запроса указываются:  наименование муниципальной услуги;  сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица или полное наименование юридического лица) согласно принимаемому запросу;  перечень поступивших от заявителя документов в форме электронного документа,  с указанием их наименования, реквизитов (при наличии), количества экземпляров каждого из предоставленных документов;  дата поступления и регистрации запроса;  сведения о специалисте горфинкомитета, регистрирующем запросы, (фамилия, инициалы имени и отчества (последнего – при наличии), должность.  К зарегистрированному запросу прикладывается документ, подтверждающий отправку уведомления о поступлении запроса: распечатка страницы электронной почты с отправленным сообщением.  2.1.4. Требования к порядку выполнения административной процедуры при поступлении в горфинкомитет запроса и приложенных к нему документов (при наличии), направленных заявителем на бумажном носителе по почте.  Специалист горфинкомитета, регистрирующий запросы, получает запрос и приложенные к нему документы (при наличии) в порядке, предусмотренном для получения письменной корреспонденции, поступающей в горфинкомитет по почте, и осуществляет их регистрацию в соответствии с подпунктом 2.1.5 настоящего пункта Регламента.  2.1.5. Запросы регистрируются с учетом очередности их поступления, в том числе в нерабочее время, путем проставления на бумажном носителе запроса регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата регистрации запроса. Сведения о поступивших в горфинкомитет запросах вносятся в ходе регистрации в программу регистрации запросов.  В день регистрации специалист горфинкомитета, регистрирующий запросы, передает запрос и приложенные к нему документы (при наличии) на рассмотрение уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  2.1.6. Результатом административной процедуры является регистрация запроса и приложенных к нему документов (при наличии) и их передача на рассмотрение уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  2.1.7. Срок выполнения административной процедуры составляет один день с момента поступления запроса в горфинкомитет.  2.2. Рассмотрение запроса уполномоченным должностным лицом горфинкомитета, определение ответственного исполнителя.  2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного запроса с приложенными к нему документами (при наличии) уполномоченному должностному лицу горфинкомитета от специалиста горфинкомитета, регистрирующего запросы.  2.2.2. Уполномоченное должностное лицо горфинкомитета в течение трех дней с момента поступления к нему зарегистрированного запроса и приложенных к нему документов (при наличии) рассматривает запрос и приложенные к нему документы (при наличии) и определяет специалиста горфинкомитета, ответственного за исполнение запроса (далее – ответственный исполнитель). Поручение ответственному исполнителю оформляется путем наложения резолюции. Рассмотренный уполномоченным должностным лицом горфинкомитета запрос в соответствии с его резолюцией передается ответственному исполнителю для дальнейшего исполнения в течение одного дня с момента рассмотрения запроса уполномоченным должностным лицом горфинкомитета.  Если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо горфинкомитета принимает решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Ответственному исполнителю дается поручение подготовить проект уведомления об отказе в даче письменного разъяснения с указанием основания отказа в его предоставлении (принятия решения о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу).  Если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченное должностное лицо горфинкомитета оставляет запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов. Ответственному исполнителю дается поручение подготовить проект уведомления об отказе в даче письменного разъяснения с указанием основания для отказе в его предоставлении (принятия решения об оставлении запроса без ответа) и с сообщением заявителю о недопустимости злоупотребления правом.  Если запрос не поддается прочтению, ответ на него не дается и он не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному на то лицу. Ответственному исполнителю дается поручение подготовить проект уведомления об отказе в даче письменного разъяснения с указанием основания для отказе в его предоставлении и с сообщением заявителю о том, что запрос не поддается прочтению (если почтовый или электронный адрес и фамилия (для заявителей – физических лиц) поддаются прочтению).  2.2.3. Результатом выполнения административной процедуры является определение ответственного исполнителя и передача ему на исполнение запроса и приложенных к нему документов (при наличии).  2.2.4. Срок выполнения данной административной процедуры составляет четыре дня с момента поступления зарегистрированного запроса с приложенными к нему документами (при наличии) к уполномоченному должностному лицу горфинкомитета от специалиста горфинкомитета, регистрирующего запросы.  2.3. Анализ содержания запроса и подготовка проекта документа по результатам предоставления муниципальной услуги.  2.3.1. Основанием для начала проведения административной процедуры является поступление запроса на исполнение ответственному исполнителю.  2.3.2. Ответственный исполнитель принимает запрос на исполнение в течение  36 дней с момента его получения, осуществляет подготовку проекта письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения по результатам предоставления муниципальной услуги в соответствии с поручением уполномоченного должностного лица горфинкомитета, проводит анализ содержания запроса, в ходе которого проверяет:  соблюдение заявителем формы запроса согласно приложению 2 к Регламенту и его соответствие требованиям подраздела 6 раздела II Регламента, а также отсутствие оснований для отказа в предоставлении разъяснений, предусмотренных пунктом 9.2 подраздела 9 раздела II Регламента;  степень полноты сведений, содержащихся  в запросе;  правомочность получения заявителем запрашиваемого разъяснения с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера.  В случае установления в ходе осуществления вышеуказанных действий отсутствия оснований для отказа в предоставлении письменных разъяснений, предусмотренных пунктом 9.2 подраздела 9 раздела II Регламента, ответственный исполнитель подготавливает проект письменного разъяснения.  В течение 2 дней с момента подготовки проект письменного разъяснения подлежит согласованию с отделом правового и документационного обеспечения горфинкомитета.  По результатам осуществления вышеуказанных действий проект письменного разъяснения, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется на подписание уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  Проект письменного разъяснения по результатам предоставления муниципальной услуги оформляется на бланке горфинкомитета.  2.3.3. При наличииоснований для отказа в предоставлении письменных разъяснений, предусмотренных пунктом 9.2 подраздела 9 раздела II Регламента, ответственный исполнитель после осуществления необходимых действий, предусмотренных подпунктом 2.3.2 настоящего пункта Регламента, готовит проект уведомления об отказе в даче письменного разъяснения с указанием оснований принятого решения.  Уведомление об отказе в даче письменного разъяснения оформляется на бланке горфинкомитета и содержит основание принятого решения.  Уведомление об отказе в даче письменного разъяснения при наличии основания для отказа, предусмотренного подпунктом 9.2.6 пункта 9.1 подраздела 9 раздела II Регламента, должно содержать информацию о принятии решения  о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу.  Уведомление об отказе в даче письменного разъяснения при наличии основания для отказа в предоставлении горфинкомитетом разъяснения, предусмотренного подпунктом 9.2.7 пункта 9.2 подраздела 9 раздела II Регламента, должно содержать информацию о недопустимости злоупотребления правом.  В течение 2 дней с момента подготовки проект уведомления об **отказе в даче разъяснения** подлежит согласованию с отделом правового и документационного обеспечения горфинкомитета.  2.3.4. Документ, являющийся результатом муниципальной услуги, передается на подписание уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  2.3.5. Результатом административной процедуры является направление проекта письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, на подписание уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  2.3.6. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 38 дней с момента поступления ответственному исполнителю на исполнение запроса и прилагаемых к нему документов (при наличии).  2.4. Подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление проекта письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, уполномоченному должностному лицу горфинкомитета.  2.4.2. Уполномоченное должностное лицо горфинкомитета в течение 15 дней с момента передачи ему проекта письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, рассматривает, подписывает (визирует) и направляет его ответственному за выдачу (направление) исходящих документов специалисту горфинкомитета.  2.4.3. Результатом административной процедуры является направление подписанного уполномоченным должностным лицом горфинкомитета письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственному за выдачу (направление) исходящих документов специалисту горфинкомитета.  2.4.4. Срок выполнения указанной  в подпункте 2.4.3 пункта 2.4 подраздела 2 настоящего раздела Регламента административной процедуры составляет 15 дней с момента поступления уполномоченному должностному лицу горфинкомитета проекта письменного разъяснения или уведомления  об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, на рассмотрение.  2.5. Направление (выдача) подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю.  2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление ответственному за выдачу (направление) исходящих документов специалисту горфинкомитета подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.5.2. Ответственный за выдачу (направление) исходящих документов специалист горфинкомитета в течение двух дней со дня поступления письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в зависимости от способа подачи (направления) заявителем запроса и указанном в нем способе получения результата предоставления муниципальной услуги, осуществляет одно из следующих действий:  направляет заявителю письменное разъяснение или уведомление об отказе в даче письменного разъяснения, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги по почте (на почтовый адрес, указанный в запросе посредством почтового отправления или по электронной почте, указанной в запросе в форме электронного документа) (в случае, если выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, возможна без личного участия заявителя);  информирует по контактному номеру телефона (по электронной почте, по почтовому адресу) заявителя о принятом решении и о готовности подлежащего выдаче при личном обращении в горфинкомитет письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, и выдает его заявителю при личном обращении в горфинкомитет.  2.5.3. Письменное разъяснение или уведомление об отказе в даче письменного разъяснения, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, подлежащие выдаче при личном обращении заявителя в горфинкомитет, хранится до момента выдачи заявителю или в течение установленного срока хранения и выдается заявителю при личном обращении. Ответственный за выдачу (направление) исходящих документов специалист горфинкомитета в указанном случае организует хранение в горфинкомитете письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  Отметка о направлении (выдаче) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или о направлении сообщения о возможности получения документа при личном обращении проставляется в программе регистрации запросов (указывается дата и способ направления (выдачи).  2.5.4. В случае если запрос поступил посредством городского портала:  1) Ответственный за выдачу (направление) исходящих документов специалист горфинкомитета в течение одного дня с момента подписания (визирования) письменного разъяснения или уведомления об отказе в даче письменного разъяснения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, направляет заявителю уведомление о результате рассмотрения запроса в форме сообщения в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  Данное уведомление содержит сведения  о подписании (визировании) письменного разъяснения с указанием способа его получения, либо уведомление об отказе в даче письменного разъяснения;  2) Ответственный за выдачу (направление) исходящих документов специалист горфинкомитета направляет документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги заявителю в зависимости от способа, указанного в запросе для предоставления результата оказания муниципальной услуги.  При обращении заявителя посредством городского портала документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, независимо от выбранного заявителем способа получения (либо отсутствия указания в запросе способа получения результата предоставления муниципальной услуги), направляется заявителю в виде электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи уполномоченного должностного лица горфинкомитета, в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  2.5.5. Результатом административной процедуры является направление (выдача) заявителю подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или информирование заявителя о принятом решении и о готовности подлежащего выдаче при личном обращении в горфинкомитет документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.5.6. Срок выполнения административной процедуры составляет 17 дней с момента передачи уполномоченному должностному лицу горфинкомитета проекта документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.6. В случае выявления в выданных документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги опечаток и ошибок специалист горфинкомитета в течение пяти рабочих дней с момента обращения заявителя бесплатно устраняет допущенные опечатки и ошибки, в течение одного рабочего дня с момента внесения исправлений направляет либо вручает заявителю исправленные документы. |
| 3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме | 3.1. Посредством городского портала заявителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в горфинкомитет для личной подачи документов.  3.2. Выполнение административной процедуры «Получение (прием), регистрация запроса и приложенных к нему документов (при наличии)» в случае направления заявителем запроса в форме электронного документа через городской портал, по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, осуществляется  в соответствии с подпунктом 2.1.3 пункта 2.1 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.  3.3. Особенности выполнения административной процедуры «Направление (выдача) подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю» в случае направления запроса и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием сети Интернет определены подпунктом 2.5.4 пункта 2.5 подраздела 3 настоящего раздела Регламента. |
| IV. Формы контроля за исполнением административного регламента | |
| 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений | 1.1. Текущий контроль за исполнением Регламента осуществляется должностными лицами и муниципальными служащими горфинкомитета, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (далее – должностные лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги).  1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.  1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов) и внеплановыми.  1.4. При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные  с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). |
| 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 | 2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.  2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, формируется комиссия, утверждается положение о комиссии и ее состав.  2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  2.4. Периодичность осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги устанавливается органом, предоставляющим муниципальную услугу. |
| 3. Ответственность должност­ных лиц и муниципальных слу­жащих органа, предоставляю­щего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги | 3.1. По результатам проведенных проверок,  в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц  к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  3.2. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. |
| 4. Положения, характеризую­щие требования к порядку и формам контроля за предостав­лением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций | 4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются непрерывность, эффективность, независимость, профессиональная компетентность, должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги.  Непрерывность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в том, что Регламентом предусмотрено регулярное осуществление контроля и периодический анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги.  Эффективность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги заключается в его направленности на осуществление необходимых мер по устранению выявленных недостатков (нарушений) в предоставлении муниципальной услуги.  Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при осуществлении контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Профессиональная компетентность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что они обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.  4.2. Ежеквартально должностным лицом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, проводится анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги, в результате которого должны быть приняты необходимые меры по устранению выявленных недостатков (нарушений).  4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется  в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.  Граждане, их объединения и организации вправе информировать орган, предоставляющий муниципальную услугу, о качестве и полноте ее предоставления, результатах осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги. |
| V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=292110852458298D6E283A5C404599BA9182EFB7206FA99B890E731374EFEC6248907344EC22909EF77D41EE0C7CE9A66B13BEDC93C04B73h0YAH) Федерального закона  от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных  служащих, работников | |
| 1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба), в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| 2. Орган местного самоуправления города и (или) должностное лицо, уполномоченные на рассмотрение жалобы заявителя на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | 2.1. Заявитель может обжаловать решения и (или) действия (бездействие):  2.1.1. Муниципальных служащих горфинкомитета – уполномоченному должностному лицу горфинкомитета;  2.1.2. Уполномоченного должностного лица горфинкомитета – в администрацию города Барнаула.  2.2. Контактные данные для подачи жалобы, а также сведения о времени и месте приема жалоб приведены в приложении 4 к Регламенту. |
| 3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | 3.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  3.1.1. Нарушения срока регистрации запроса  о предоставлении муниципальной услуги;  3.1.2. Нарушения срока предоставления муниципальной услуги;  3.1.3. Требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  3.1.4. Отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;  3.1.5. Отказа 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.6. Затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.7. Отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.  3.1.8. Нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;  3.1.9. Приостановления 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.10. Требования 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  3.2. Заявитель в своей жалобе указывает:  3.2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  3.2.2. 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;  3.2.3. Сведения об обжалуемых решениях  и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;  3.2.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, участвующего в предоставлении муниципальной услуги. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. |
| 4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы | 4.1. Жалоба может быть направлена (подана)  в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.  4.2. Жалоба может быть в электронной форме направлена по электронной почте, подана посредством портала досудебного обжалования (адрес в сети Интернет - http://do.gosuslugi.ru/),  в письменной форме на бумажном носителе направлена по почте, подана в ходе личного приема в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы. |
| 5. Сроки рассмотрения жалобы | 5.1. Срок рассмотрения жалобы, включая направление заявителю ответа по результатам рассмотрения жалобы, не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  5.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти дней со дня ее регистрации. |
| 6. Результат рассмотрения жалобы | 6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалобы, принимается одно из следующих решений:  6.1.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе  в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  6.1.2. В удовлетворении жалобы отказывается.  6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  6.2.1. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность должностного лица, наименование органа местного самоуправления, принявшего решение по жалобе;  6.2.2. Номер, дата, место принятия решения, сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, о должностном лице или муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;  6.2.3. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;  6.2.4. Основания для принятия решения по жалобе;  6.2.5. Принятое по жалобе решение;  6.2.6. В случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  6.2.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  6.3. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:  6.3.1. Наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;  6.3.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  6.3.3. Наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.  6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подразделом 2 настоящего раздела Регламента, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  6.5. Органы местного самоуправления (должностные лица), указанные в [подразделе 2](consultantplus://offline/ref=92B6D7841DD21C75001733C3D760E46584FA5D4EB575763172809E8BB565105CC385362EA3A8E9A1CADB99C9AE484F19885B9174DAB6E70C9FA12EB4A6J) настоящего раздела Регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляют такую жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщают гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.  В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данной жалобы, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. |
| 7. Порядок информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы | 7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного в [пункте 6.1 подраздела 6](consultantplus://offline/ref=582161A94F046F3A80F914AA199E42193D80FA5FC786CD8E74ECF770E83AD3C495327B3CD1F2E9D7BCF33145C9E4636D3B98856975F8B8504A8DB6kDBBJ) настоящего раздела Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 7.1](#Par0) настоящего подраздела Регламента, 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.  7.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. |
| 8. Порядок обжалования решения по жалобе | 8.1. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе уполномоченного должностного лица горфинкомитета, должностных лиц администрации города Барнаула (за исключением главы города Барнаула), уполномоченных на рассмотрение жалобы, главе города Барнаула в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба на решение уполномоченного органа).  8.2. Подача и рассмотрение жалобы  на решение уполномоченного органа осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим разделом Регламента при подаче и рассмотрении жалобы. При этом жалоба на решение уполномоченного органа рассматривается непосредственно главой города Барнаула.  По результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа глава города Барнаула удовлетворяет жалобу или отказывает в ее удовлетворении. Заявителя информируют о ходе и результатах рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента для информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления глава города Барнаула незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  8.3. Решение по жалобе на решение уполномоченного органа, принятое главой города Барнаула, может быть обжаловано заявителем в судебном порядке. |
| 9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы | Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы при обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с просьбой о предоставлении соответствующих информации и документов. |
| 10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы | Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа размещается на сайте города, на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителям должностными лицами и муниципальными служащими горфинкомитета в порядке, предусмотренном подразделом 3 раздела I Регламента, для информирования о предоставлении муниципальной услуги. |