

## **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Дача письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных актов муниципального образования о местных налогах и сборах**

#### **2.1. Наименование муниципальной услуги:**

- Дача письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных актов муниципального образования о местных налогах и сборах.

#### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:**

- Администрация Костинского сельского поселения Муромцевского муниципального района Омской области.

#### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное разъяснение по вопросам применения нормативных актов муниципального образования о местных налогах и сборах;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### **2.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить письменный запрос на бумажном носителе или в электронной форме, который должен содержать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона, факса, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес для направления ответа или уточнения содержания запроса;
- для юридических лиц (на бланке организации): наименование организации, номер телефона, факса, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты для направления ответа или уточнения содержания запроса;
- сведения, необходимые для подготовки разъяснения по вопросам применения местного законодательства о налогах и сборах.

В случае если запрос подается через уполномоченного представителя, также представляется оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

#### **2.5. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

##### **2.5.1. Общие требования**

Услуга заключается в даче письменных разъяснений по вопросам применения нормативных актов муниципального образования о местных налогах и сборах физическим и юридическим лицам.

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется непосредственно специалистами Костинского сельского поселения при личном контакте с заявителями, почтовой, телефонной связью, посредством электронной почты, публикаций в средствах массовой информации.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, а также стульями и столами для оформления документов.

Информация о приостановлении предоставления услуги или отказе в ее предоставлении направляется заявителю письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения сообщается заявителю при подаче документов и при возобновлении предоставления услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону и (или) электронной почте.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения Костинского сельского поселения.

Наименование, местоположение и график приема заявителей, адрес электронной почты, в организациях участвующих в предоставлении услуги:

- Костинское сельское поселение:

Кабинет специалиста Костинского сельского поселения расположен по адресу: 646442, Омская область Муромцевский район, с. Костино, ул. 40 лет Победы, д.15, тел. 8(38158)3 67 94

Адрес электронной почты: [kostino2013@yandex.ru](mailto:kostino2013@yandex.ru)

#### ГРАФИК

приема граждан Костинским сельским поселением по предоставлению услуги

понедельник: 9.00 - 17.00;

вторник: 9.00 - 17.00;

среда: 9.00 - 17.00;

четверг: 9.00 - 17.00;

пятница: 9.00 - 16.00;

обед: 13.00 - 14.00;

суббота: выходной;

воскресенье: выходной.

#### 2.5.2. Порядок получения консультаций

Консультации по вопросам предоставления услуги предоставляются на личном приеме и по контактному телефону (3-60-12) специалистами Костинского сельского поселения,

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;
- время приема и выдачи документов;
- сроки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Глава сельского поселения (лицо, его замещающее) определяет должностных лиц, уполномоченных на проведение консультаций.

Консультирование специалистами осуществляется бесплатно как в устной, так и в письменной форме.

Максимальное время телефонного разговора с учетом возраста обратившегося и восприятия им получаемой информации - 15 минут. Телефонный разговор может быть прекращен, если в разговоре содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

Информация, предоставленная заинтересованным лицам при проведении консультации, не является основанием для принятия решения или совершения действий (бездействия) уполномоченного органа при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

Специалисты не несут ответственности за убытки, причиненные вследствие искажения текста правового акта, опубликованного без их ведома и контроля, равно как за убытки, причиненные вследствие некомпетентности консультаций, оказанных лицами, не уполномоченными на их проведение.

### 2.5.3. Условия и сроки предоставления услуги

Костинское сельское поселение принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении услуги в срок, не превышающий 2 месяца со дня регистрации запроса о предоставлении услуги и прилагаемых к нему документов. Указанное решение оформляется соответствующим актом.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 2 месяцев.

При ответах на обращения (устные, письменные) граждан (юридических лиц) должностное лицо обязано:

а) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) в двухмесячный срок дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением отдельных случаев в соответствии с действующим законодательством;

в) соблюдать правила делового этикета;

г) проявлять корректность в отношении граждан;

д) не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

е) соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на профессиональную деятельность решений политических партий, религиозных объединений и иных организаций.

#### 2.5.4. Инфраструктура обслуживания

Время ожидания заявителя в очереди для подачи заявления и необходимых документов - максимально 15 минут.

Время приема и регистрации заявления и необходимых документов - максимально 15 минут.

Максимальное время ожидания при подаче заявления и необходимых документов по предварительной записи не должно превышать 15 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

Время получения документов по исполненной муниципальной услуге - максимально 15 минут.

Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.5.5 Основание для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

#### 2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

Костинское сельское поселение при получении письменного обращения либо обращения в электронной форме, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.8. Время приема и регистрации заявления и необходимых документов - максимально 10 минут.

Время получения документов по исполненной муниципальной услуге - максимально 10 минут.

## 2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Прием заявлений осуществляется в предназначенном для этих целей помещении, включающим место ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в помещение размещается табличка с его наименованием.

В помещениях для ожидания приема оборудуются места, имеющие стулья, столы для возможности оформления документов.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных мест для каждого уполномоченного специалиста.

С целью информирования граждан о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, которые их обслуживают, специалисты, осуществляющие предоставление услуги, обеспечиваются настольными табличками.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

## 2.10. Требования к местам информирования

В помещениях ожидания размещаются стенды, на которых приводятся административный регламент по предоставлению муниципальной услуги или основные выдержки из него, в том числе:

- описание конечного результата предоставления муниципальной услуги;
- номера кабинетов и график работы;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- номера телефонов, адреса электронной почты и официального сайта Костинского сельского поселения Муромцевского муниципального района Омской области, предоставляющего государственную услугу;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

2.11. Муниципальная услуга определяется двумя основными характеристиками: доступностью и качеством, представляющими собой совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности муниципальной услуги - это обеспечение открытости деятельности Костинского сельского поселения и общедоступности муниципальных информационных ресурсов, создание условий для эффективного взаимодействия между уполномоченным органом и получателями муниципальной услуги.

Качество муниципальной услуги определяется соблюдением срока предоставления муниципальной услуги и отсутствием поданных в

установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

При ответах на обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалисты осуществляют информирование по телефону обратившихся заявителей не более десяти минут с начала разговора.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами посредством использования почтовой, телефонной связи и при личном приеме.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами по письменным обращениям, по телефону и при личном приеме.

При предоставлении консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги по письменным (на бумажном носителе либо в электронном виде) обращениям заявителей либо их представителей ответ на обращение направляется почтой (в том числе электронной) в адрес заявителя либо его представителя в срок, не превышающий двух месяцев со дня регистрации письменного обращения.

## 2.12. Должностные лица, ответственные за выполнение административного действия

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги – специалист Костинского сельского поселения.

Глава в соответствии с действующим законодательством осуществляет:

- 1) выбор исполнителя и ответственного лица;
- 2) внесение предложений по оптимизации, повышению эффективности предоставления муниципальной услуги;
- 3) подписание документов.

Выполнение административных действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется соответствующими должностными лицами - специалистами.