

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
АЛЕКСАНДРОВСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «21» августа 2019 г.

№ 1507

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах"

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлениями администрации ЗАТО Александровск от 05.05.2011 № 979 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», от 16.05.2012 № 1118 «Об утверждении реестра муниципальных услуг ЗАТО Александровск»,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах".

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в официальном печатном средстве массовой информации "Полярный вестник" и размещению на официальном сайте ЗАТО Александровск.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управление финансов администрации ЗАТО Александровск (Н.И.Васильюк)

И.о.Главы ЗАТО Александровск

С.В. Богза

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных
разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения
муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск
о местных налогах и сборах»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах» (далее – административный регламент, муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу (далее - заявитель).

1.2.2. Интересы лиц, указанных в пункте 1.2.1. административного регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге

1.3.1. Предоставление информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлением финансов администрации ЗАТО Александровск.

Сведения о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети «Интернет» размещаются:

- на официальном сайте ЗАТО Александровск в сети «Интернет»;
- в федеральной муниципальной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - региональный портал).

1.3.2. На Едином портале и на региональном портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов;
- 4) категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- 5) срок предоставления муниципальной услуги;
- 6) описание результата предоставления муниципальной услуги;
- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги, правовых основаниях;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 10) форма заявления, используемая при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.3. Информация на Едином портале и региональном портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.4. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги и способах получения муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- 1) средств телефонной связи;
- 2) средств почтовой связи;
- 3) электронной почты;
- 4) сети «Интернет», в том числе официального сайта ЗАТО Александровск, Единого портала, регионального портала;
- 5) информационных стендов.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

1.3.7. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования, а также в форме электронных документов с использованием

электронной почты, посредством Единого портала и регионального портала (без использования электронных носителей), через официальный сайт ЗАТО Александровск.

1.3.8. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

Прием заявителей должностными лицами Управления финансов администрации ЗАТО Александровск ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, ответственное за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо Управления финансов администрации ЗАТО Александровск не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- 1) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

- 2) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.11. Письменные разъяснения даются Управлением финансов администрации ЗАТО Александровск при наличии письменного обращения. Должностные лица Управления финансов администрации ЗАТО Александровск квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

Исполнитель направляет (вручает) ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Александровск.

Письменные разъяснения направляются не позднее 15 рабочих дней со дня поступления письменного обращения в Управление финансов администрации ЗАТО Александровск.

1.3.12. Когда подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, срок рассмотрения

письменных обращений продлевается не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.13. Результатом информирования и консультирования является предоставление заявителю информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках, порядке и результате предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, его должностных лиц.

Кроме того, заявителю оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.14. Должностные лица Управления финансов администрации ЗАТО Александровск (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Должностные лица Управления финансов администрации ЗАТО Александровск несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

1.3.15. На информационных стендах, на официальном сайте ЗАТО Александровск, Едином и региональном портале размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты, официальном сайте ЗАТО Александровск;
- сведения о графике работы Управления финансов администрации ЗАТО Александровск;
- сведения о графике приема граждан;
- административный регламент с приложениями;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- форма (образец) заявления;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) Управления финансов администрации ЗАТО Александровск, должностного лица.

1.3.16. В любое время с момента обращения до получения результата предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги по письменному обращению, телефону, электронной почте или лично. Заявителю предоставляется информация о том, на каком этапе находится его обращение.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам

применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Управление финансов администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является направление (вручение) заявителю:

а) письменного разъяснения по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах (далее - Разъяснение);

б) письменного мотивированного отказа в даче разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах (далее - отказ).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления заявителю Разъяснения или отказа составляет не более 20 рабочих дней со дня регистрации заявления о получении письменных разъяснений по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов ЗАТО Александровск о местных налогах и сборах (далее - заявление).

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов на оказание услуги, получении результата оказания услуги или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Регистрация заявления осуществляется в день поступления заявления в Управление.

Регистрация заявления осуществляется:

- в течение 15 минут при личной подаче заявления;
- в течение 1 рабочего дня при получении заявления по почте (или в электронном виде).

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуг

2.5.1. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается:

- на официальном сайте ЗАТО Александровск в сети «Интернет»;
- в Федеральном реестре;
- на Едином портале;

- на Региональном портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель направляет в Управление заявление (форма приведена в приложении №1 к настоящему административному регламенту).

2.6.2. При обращении за оказанием муниципальной услуги представителем заявителя дополнительно предоставляется документ, подтверждающий его полномочия, а также паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действия от имени заявителя, предоставляются:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6.3. Когда для предоставления услуги необходима обработка персональных данных заявителя, в интересах которого выступает доверенное лицо, и в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных осуществляется с согласия заявителя, то при обращении за получением услуги доверенное лицо дополнительно предоставляет документы, подтверждающие получение согласия заявителя или его законного представителя на обработку его персональных данных, а также документы, удостоверяющие права (полномочия) представителя заявителя.

2.6.4. Заявление может быть предоставлено в Управление лично, направлено по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал.

2.6.5. Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в Управление с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг¹.

¹ В случае реализации обеспечения возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала услуг.

2.6.6. Управление не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление 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 Мурманской области и правовыми актами ЗАТО Александровск находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством, не предусмотрены.

2.7.2. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде являются:

- отсутствие электронной подписи;
- при проверке электронной подписи, выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в заявлении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Управления, а также членов их семей;
- текст заявления не поддается прочтению.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Парковочные места для транспортных средств заявителей должны располагаться на незапрещенных действующим законодательством парковочных местах. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10% маркированных мест для транспорта инвалидов (но не менее одного).

Движение по территории является беспрепятственным и удобным для маломобильных групп населения.

2.10.2. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется предоставление муниципальной услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.10.3. Здание, в котором расположено Управление, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.10.4. Центральный вход в здание, в котором расположено Управление, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Управления.

2.10.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.10.6. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.10.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.10.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, а также требованиям пожарной безопасности.

2.10.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.10.10. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.10.11. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.10.12. Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.10.13. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.10.14. Прием заявителей осуществляется в служебном помещении должностного лица, ведущего прием.

В помещениях должно быть обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и опорно-двигательного аппарата.

2.10.15. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) должностного лица Управления, осуществляющего прием.

2.10.16. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.10.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10.18. Каждое рабочее место должностного лица оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

2.10.19. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приёма получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

При невозможности полностью приспособить помещение с учетом потребностей инвалидов, им обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо принимаются меры для обеспечения предоставления услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.11.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;

- график работы Управления.

2.11.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.11.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги, включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и регистрацию заявления, представленного заявителем;

б) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и подготовка результата предоставления муниципальной услуги;

в) направление (выдача) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Управление заявления, указанного в пункте 2.6.1. настоящего административного регламента:

- доставленного лично заявителем или представителем, действующим по доверенности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направленного по почте;

- полученного в электронном виде.

***Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги
при личном приеме***

3.2.2. Должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;

- проверяет правильность оформления заявления;

- при отсутствии заполненного заявления или его неправильного заполнения, предлагает заявителю заполнить заявление по установленной форме (Приложение № 1), а также при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления.

- передает поступившее заявление на регистрацию должностному лицу Управления, ответственному за регистрацию и передачу документов.

Срок выполнения административных действий составляет 15 минут.

3.2.3. Должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов:

- регистрирует поступившее заявление;

- ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;

- передает зарегистрированное заявление на рассмотрение руководителю Управления либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Срок выполнения административных действий – в день поступления.

Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших по почте

3.2.4. В день поступления заявления, направленного по почте, должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов, регистрирует их в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.3. настоящего административного регламента.

Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, полученных в электронном виде

3.2.5. В день поступления заявления в информационную систему, используемую Управлением для предоставления услуги, через Единый портал должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, проверяет заявление и правильность его заполнения и по итогам проверки:

- а) при наличии оснований для отказа, указанных в пунктах 2.7.2. и 2.8.2. настоящего административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

- б) при отсутствии оснований для отказа, указанных в пунктах 2.7.2. и 2.8.2. настоящего административного регламента:

- распечатывает заявление и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в пункте 3.2.3. настоящего административного регламента.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на Едином портале в автоматическом режиме.

3.2.6. В день получения заявления и документов в электронной форме должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, с использованием программного обеспечения Управления:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Управления, и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку правильности его заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписано заявление, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) при наличии оснований для отказа, указанных в пунктах 2.7.2. и 2.7.3. настоящего административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Управления уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) при отсутствии оснований для отказа, указанных в пунктах 2.7.2. и 2.7.3. настоящего административного регламента:

- формирует уведомление о приеме заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Управления и направляет его заявителю;

- распечатывает заявление и передает его на регистрацию должностному лицу Управления, ответственному за регистрацию и передачу документов.

Должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов, регистрирует их в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.3. настоящего административного регламента.

Срок выполнения административных действий – в день поступления заявления.

3.3. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) и подготовка результата предоставления муниципальной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры, является поступление руководителю Управления либо лицу, его замещающему, зарегистрированного заявления.

Руководитель Управления либо лицо, его замещающее, в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления, рассматривает поступившее заявление, определяет исполнителя муниципальной услуги, проставляет резолюцию и

передает должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги на исполнение.

3.3.2. Должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, проверяет заявление на предмет отсутствия (наличия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2. настоящего административного регламента.

3.3.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2. настоящего административного регламента, должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку проекта отказа.

3.3.4. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит проект Разъяснения.

3.3.5. Срок исполнения административных действий, указанных в подпунктах 3.3.3., 3.3.4. настоящего административного регламента, составляет не более 10 рабочих дней.

Максимальный срок исполнения указанных административных процедур составляет 20 рабочих дней со дня поступления заявления к должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.6. Подготовленный проект Разъяснения или отказа должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не позднее 1 рабочего дня после подготовки проекта решения, передает руководителю Управления либо лицу, его замещающему в 2-х экземплярах с документами заявителя, для рассмотрения, согласования.

3.3.7. Руководитель Управления либо лицо, его замещающее, в день получения 2-х экземпляров проекта решения с документами заявителя от должностного лица Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги, подписывает 2 экземпляра проекта решения и передает вместе с документами заявителя должностному лицу Управления, ответственному за регистрацию и передачу документов.

3.4. Направление (выдача) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Управления, ответственному за регистрацию и передачу документов, 2-х экземпляров подписанного решения с документами заявителя от руководителя Управления либо лица, его замещающего.

Должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов, при получении 2-х экземпляров подписанного решения с документами заявителя, в течение 1 рабочего дня, со дня получения документов, регистрирует указанное решение.

3.4.2. При указании в заявлении о направлении результата в форме электронного документа, в день регистрации заявления должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов:

- переводит решение в электронный вид;
- направляет электронные образы подписанного решения заявителю (его представителю) на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении;
- направляет второй экземпляр решения с прилагаемыми документами должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

3.4.3. При указании в заявлении на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов, в день регистрации заявления, передает 2 экземпляра подписанного решения с документами заявителя, должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

- должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня, со дня получения подписанного решения уведомляет заявителя (его представителя) по телефону, указанному в заявлении, о необходимости получения результата оказания муниципальной услуги;

- должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в день явки заявителя (его представителя) в течение 15 минут устанавливает личность заявителя (его представителя), путем проверки документа удостоверяющего личность и документов, подтверждающих полномочия представителя, передает один экземпляр решения под расписку, второй экземпляр решения с прилагаемыми документами приобщает к материалам дела.

3.4.4. При наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- должностное лицо Управления, ответственное за регистрацию и передачу документов, в течение 1 рабочего дня, со дня получения подписанного решения, направляет (организует отправку) одного экземпляра решения заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;

- второй экземпляр решения с прилагаемыми документами передает должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

3.4.5. Результат предоставления муниципальной услуги направляется (вручается) заявителю не позднее 30 дней с даты регистрации заявления в Управлении.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет руководитель Управления.

4.1.2. 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Проверки проводятся по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения настоящего административного регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, при выявлении нарушений прав заявителей руководитель Управления, рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Управления, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка, а также за полноту и качество выполнения действий в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего административного регламента закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги, подготовки решений уполномоченными должностными лицами осуществляет руководитель Управления.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения административного регламента вправе получать информацию о соблюдении положений настоящего административного регламента, сроках исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем устных (по телефону) или письменных (в электронном виде) обращений.

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

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Управления, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Управления, должностного лица Управления 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба рассматривается Управлением при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, подаются Главе ЗАТО Александровск.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.5. При подаче жалобы через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

При подаче жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством.

5.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта ЗАТО Александровск;
- Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.8. Поступившая в форме электронного документа жалоба подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Управление обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте ЗАТО Александровск, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Управления, его должностных лиц либо муниципальных служащих является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.10.1. Заявитель имеет право запросить в Управлении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. Должностное лицо, проводившее личный прием граждан, передает жалобу должностному лицу, ответственному за регистрацию и прием документов, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию и прием документов, обязано:

- зарегистрировать жалобу в день её поступления;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Управления.

5.10.3. Должностное лицо, ответственное за регистрацию и прием документов, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу;
- проставляет на жалобе штамп Управления и указывает входящий номер и дату документа; при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы, при поступлении документов в электронной форме направляет заявителю расписку на электронный адрес указанных в жалобе), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата получения жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (последнее - при наличии) (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества (последнее - при наличии) и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию и прием документов, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Управления.

5.10.4. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Управления, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.10.5. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Управления решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Управления.

5.10.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Управления, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю, в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.11. Жалоба, поступившая в Управление подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы Управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- при признании жалобы обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.13. При удовлетворении жалобы Управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.14. При установлении в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. Управление вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми

жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- в случае поступления жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

5.17. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.18. Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- постановлением администрации ЗАТО Александровск от 11.01.2013 № 26 «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации ЗАТО Александровск, органов администрации ЗАТО Александровск и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги».

Порядок обжалования решений и действий (бездействий) Управления, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу размещается на официальном сайте ЗАТО Александровск, в Федеральном реестре, на Едином портале и на Региональном портале.

Приложение № 1
к административному регламенту

Начальнику Управления финансов администрации
ЗАТО Александровск

от _____
(Ф.И.О./наименование юридического лица)

(юридический/почтовый адрес заявителя)

номер телефона заявителя (при наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить разъяснение по вопросу: _____

(излагается суть вопроса)

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения;
- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении;
- отправлением по электронной почте на адрес, указанный в заявлении;
- отправлением скан - копии документа в Личный кабинет.

О готовности результата муниципальной услуги прошу сообщить по телефону:

(____) _____.

(Ф.И.О. заявителя его представителя, полностью)

_____ 20__ г. _____
дата подпись