

**СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАМЕНСК-УРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

**Об утверждении регламента предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории**

**Каменск-Уральского городского округа**

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Каменска-Уральского от 27.09.2010 № 1018 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Каменск-Уральского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить регламент предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа (прилагается).

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города Каменска-Уральского:

1) от 17.10.2013 № 1481 «Об утверждении Регламента по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению»;

2) от 01.04.2014 № 432 «О внесении изменений в Регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению»;

3) от 05.11.2014 № 1533 «О внесении изменений в регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг»;

4) от 19.08.2016 № 1165 «О внесении изменений в Регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению»;

5) от 03.10.2018 № 860 «О внесении изменений в Регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению»;

6) от 16.11.2018 № 991 «О внесении изменений в Регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению»;

7) от 15.03.2019 № 193 «О внесении изменений в Регламент по предоставлению услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Каменский рабочий» и разместить на официальном сайте муниципального образования.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации городского округа Герасимова А.А.

Глава

Каменск-Уральского городского округа А.В. Шмыков

Утвержден

постановлением Администрации Каменск-Уральского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Об утверждении регламента предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа»

**Регламент**

**предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Регламент предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, устанавливает состав, определяет сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) на территории Каменск-Уральского городского округа(далее – муниципальное образование).

1.2. Предметом регулирования настоящего регламента является предоставление услуг, согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа(далее – услуга).

Гарантированный перечень услуг по погребению предоставляется в полном объеме либо одна или несколько услуг из указанного перечня по выбору супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего.

1.3. Заявителями предоставления услуги являются:

Супруг, близкие родственники, иные родственники, законный представитель или иное лицо, взявшее на себя обязанность осуществить погребение (далее - заявители).

1.4. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах предоставления услуги:

1.4.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе на официальном сайте муниципального образования, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Портал).

Информация по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, сообщается специалистами специализированной службы по вопросам похоронного дела (далее –Муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства», МКУ «УГХ», Учреждение), осуществляющими предоставление услуги, при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, а также посредством электронной почты. Информация по вопросам предоставления услуги также размещается на официальной сайте муниципального образования в сети Интернет, на информационных стендах в зданиях (помещениях) МКУ «УГХ», публикуется в средствах массовой информации.

Информация о месте нахождения, графике (режиме) работы, номерах справочных телефонов, адресах электронной почты МКУ «УГХ», осуществляющего предоставление услуги, информация о порядке предоставления услуги размещена на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет, в Реестре государственных и муниципальных услуг Свердловской области (далее - региональный реестр) и на Портале.

Исчерпывающие и корректные ответы на устные обращения заявителей должны быть даны специалистами МКУ «УГХ», осуществляющими предоставление услуги, непосредственно при обращении заявителя.

Письменные обращения заявителя (в том числе направленные посредством электронной почты) рассматриваются специалистами МКУ «УГХ», осуществляющими предоставление услуги, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения, при условии соблюдения заявителями требований к оформлению письменного обращения, предъявляемых статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также в сети Интернет.

Информация, указанная в пункте 1.4.1 настоящего регламента, размещается:

1) в печатной форме на информационных стендах в вестибюле (фойе) здания (помещения) МКУ «УГХ»;

2) в электронном виде на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет.

В случае, если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 (пяти) рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайтах.

Ответы на вопросы о предоставлении услуги можно получить посредством устного и письменного обращения в соответствии с пунктом 1.4.1. настоящего регламента.

1.5. В случае, если заявитель считает, что решение должностных лиц и (или) действия (бездействие) специалистов, должностных лиц МКУ «УГХ», осуществляющих предоставление услуги, нарушают его права и свободы, то он вправе в течение сроков, установленных статьей 219 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, обратиться в Красногорский районный суд города Каменска-Уральского Свердловской области (по месту нахождения МКУ «УГХ») по адресу: 623400, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, 18а, либо по месту своего жительства.

В случае если заявитель полагает, что решение должностных лиц и (или) действия (бездействие) специалистов, должностных лиц МКУ «УГХ», осуществляющих предоставление услуги, не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту и нарушают его права и законные интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, создают иные препятствия для осуществления предпринимательской и иной экономической деятельности, то он вправе в течение 3 (трех) месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, обратиться в Арбитражный суд Свердловской области по адресу: 620075, г. Екатеринбург, ул. Шарташская, 4.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Наименование услуги: оказание гарантированного перечня услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа.

2.2. Услуга предоставляется МКУ «УГХ».

Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.3. Результат предоставления услуги: принятие решения о предоставлении услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению и предоставление услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению в соответствии с подпунктами 1-4 пункта 1 статьи 9 Федерального закона от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» (далее – ФЗ №8) или решения об отказе в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги - не должен превышать 7 (семи) дней с момента регистрации заявления в МКУ «УГХ».

2.5. Правовыми основаниями предоставления услуги является подача заявителем заявления о предоставлении услуги и всех необходимых документов в МКУ «УГХ».

2.6. Перечень нормативных правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется предоставление услуги, размещен на официальном сайте муниципального образования, в соответствующем разделе регионального реестра, на Портале.

МКУ «УГХ» обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на официальном сайте муниципального образования, в соответствующем разделе регионального реестра, на Портале.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель предоставляет в МКУ «УГХ:

- заявление о предоставлении услуги по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту (далее – заявление),заверенное подписью заявителя (для физических лиц), подписью руководителя или уполномоченного лица и печатью (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при ее наличии);

- паспорт физического лица, либо представителя физического или юридического лица;

- доверенность, оформленную в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации (в случае обращения представителя физического или юридического лица);

- копию свидетельства о смерти, выдаваемого органами актов гражданского состояния либо справку о смерти, выданную медицинским учреждением (с предъявлением оригинала для сверки).

Документы предоставляются в оригиналах и копиях.

2.7.1. Документы, необходимые для предоставления услуги, формируемые в ходе межведомственного информационного взаимодействия между органами власти, отсутствуют.

2.7.2. Услуги, предоставление которых необходимо и обязательно для предоставления услуги, отсутствуют.

2.7.3.МКУ «УГХ» не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе);

- представления 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 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ № 210-ФЗ).

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 ФЗ № 210-ФЗ не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласования, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.8. Требования к документам:

- текст документов должен быть написан разборчиво;

- фамилии, имена и отчества должны соответствовать документам, удостоверяющим личность;

- не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- в документах не должно быть серьезных повреждений, наличие которых позволило бы неоднозначно истолковать их содержание.

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- заявление не содержит необходимых сведений в соответствии с установленной формой;

- к заявлению не приложены документы, указанные в пункте 2.7 настоящего регламента;

- заявление не соответствует требованиям пункта 2.8 настоящего регламента.

2.10. Оснований для приостановления предоставления услуги не предусмотрено.

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- выявление недостоверной информации в представленных заявителем документах либо истечение срока их действия;

- несоответствие заявителя требованиям, установленным в пункте 1.3 настоящего регламента.

2.12.Услуга предоставляется бесплатно. Государственная пошлина за предоставление услуги не взимается.

Оплата стоимости услуг, предоставляемых сверх гарантированного перечня услуг по погребению, производится за счет средств супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления заявителем о предоставлении услуги составляет 10 минут.

2.14. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления услуги, производится в день их поступления в МКУ «УГХ».

2.15. Здание, в котором предоставляется услуга, располагается с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта. Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании МКУ «УГХ». На территории, прилегающей к месторасположению здания, в котором предоставляется услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях, обеспечивающих комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

Помещения для ожидания оборудуются стульями или скамьями (банкетками), а для удобства заполнения заявления о предоставлении услуги - столами и информационными стендами с образцами заполнения заявления о предоставлении услуги.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, Ф.И.О. специалиста, осуществляющего предоставление услуги, и режима работы.

Рабочее место специалиста, осуществляющего предоставление услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам.

В помещениях, в которых предоставляется услуга, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников, предоставляющих услугу;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания;

содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в здание, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.16. Показателями доступности услуги являются:

- информированность заявителя о получении услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

- комфортность ожидания услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

- комфортность получения услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, осуществляющих предоставление услуги, к заявителю: вежливость, тактичность));

- бесплатность получения услуги;

- транспортная и пешеходная доступность МКУ «УГХ», осуществляющих предоставление услуги;

- режим работы МКУ «УГХ», осуществляющего предоставление услуги;

- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления услуги в досудебном и в судебном порядке;

- создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска к месту предоставления услуги сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура (индукционной системы для слабослышащих).

Показателями качества услуги являются:

- оперативность предоставления услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления услуги, непосредственное получение услуги);

- точность обработки данных, правильность оформления документов;

- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление услуги (профессиональная грамотность);

- количество обоснованных жалоб.

Количество взаимодействий заявителя со специалистами, осуществляющими предоставление услуги, при предоставлении услуги составляет не более 2 (двух) раз.

Максимальная продолжительность взаимодействия составляет не более 10 минут.

Качество предоставляемой услуги должно соответствовать требованиям, установленным в пункте 2.7 постановления Администрации Каменск-Уральского городского округа от 23.10.2020 № 807 «Об утверждении Положения об организации ритуальных услуг и содержании мест захоронения на территории Каменск-Уральского городского округа» (далее - Положение об организации ритуальных услуг).

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ**

**К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

3.1.1. Прием и регистрация заявления заявителя и прилагаемых к нему документов.

3.1.2. Рассмотрение заявления заявителя и прилагаемых к нему документов.

3.1.3. Принятие решения о представлении (об отказе в предоставлении) услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению (далее – услуга).

3.1.4. Предоставление услуг согласно гарантированному перечню услуг по погребению.

3.1.5. Регистрация погребения умершего (при погребении).

3.2. Основанием для начала процедуры приема и регистрации заявления заявителя и прилагаемых к нему документов является подача заявления и необходимых документов в МКУ «УГХ».

3.2.1. Специалист МКУ «УГХ», ответственный за прием и регистрацию заявлений заявителей (далее – специалист МКУ «УГХ»), осуществляет следующие административные действия:

- принимает заявление и прилагаемые к нему документы;

- осуществляет проверку документов на соответствие требованиям пунктов 2.7, 2.8 настоящего регламента;

- заверяет копии представленных заявителем документов;

- по просьбе заявителя, на его экземпляре заявления ставит отметку о приеме;

- регистрирует принятое заявление в соответствии с установленными правилами делопроизводства в книге регистрации.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.9 настоящего регламента, специалист МКУ «УГХ» уведомляет об этом заявителя, объясняет причины отказа и возвращает документы заявителю.

3.2.2. Срок исполнения административного действия - в течение 15 минут с момента поступления заявления в МКУ «УГХ».

Результатом приема и регистрации заявления заявителя и прилагаемых к нему документов является их передача на рассмотрение специалисту МКУ «УГХ», ответственному за рассмотрение заявления заявителя и прилагаемых к нему документов (далее – специалист МКУ «УГХ»). Срок 1 (один) день с даты регистрации заявления и прилагаемых к нему документов.

3.3. Рассмотрение заявления заявителя и прилагаемых к нему документов.

3.3.1. Основанием для рассмотрения заявления заявителя и прилагаемых к нему документов является их поступление к специалисту.

3.3.2. Специалист МКУ «УГХ» в течение 1 (одного) дня с даты регистрации заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет следующие административные действия:

- осуществляет проверку документов на соответствие действующему законодательству;

- проверяет полномочия заявителя;

- оформляет проект приказа о предоставлении услуги либо проект письма об отказе в предоставлении услуги.

3.3.3. Результатом рассмотрения заявления заявителя и прилагаемых к нему документов является оформление и направление на подпись директора МКУ «УГХ» (заместителя директора) проекта приказа о предоставлении услуги, либо проекта письма об отказе в предоставлении услуги.

3.4. Принятие решения о представлении (об отказе в предоставлении) услуги.

Директор МКУ «УГХ» (заместитель директора) в течение 2 (двух) дней с момента регистрации заявления осуществляет следующие административные действия:

- рассматривает проект приказа о предоставлении услуги либо проект письма об отказе в предоставлении услуги;

- в случае согласия с содержанием проекта приказа о предоставлении услуги либо проекта письма об отказе в предоставлении услуги - подписывает и передает их специалисту МКУ «УГХ», ответственному за регистрацию;

- в случае несогласия с содержанием проекта приказа о предоставлении услуги либо проекта письма об отказе в предоставлении услуги - возвращает его специалисту МКУ «УГХ» на доработку.

В случае возвращения на доработку проекта приказа о предоставлении услуги либо проекта письма об отказе в предоставлении услуги, специалист МКУ «УГХ» в течение часа устраняет выявленные недостатки.

3.4.1. Результатом предоставления услуги является подписание проекта приказа о предоставлении услуги либо проекта письма об отказе в предоставлении услуги и выдача письма об отказе в предоставлении услуги заявителю.

3.5. Предоставление услуг согласно гарантированному перечню услуг по погребению.

3.5.1.Основанием для начала административной процедуры является подписание проекта приказа о предоставлении услуги и передача его специалисту МКУ «УГХ».

3.5.2. Специалист МКУ «УГХ» организует оказание следующих услуг, согласно заявлению заявителя:

- оформление документов, необходимых для погребения;

- предоставление и доставка гроба и других предметов, необходимых для погребения;

- перевозка тела (останков) умершего на кладбище (в крематорий);

- погребение (кремация с последующей выдачей урны с прахом).

Максимальная продолжительность выполнения административной процедуры не может превышать 5 (пяти) дней с момента регистрации заявления о предоставлении услуги.

3.6. Регистрация погребения умершего (при погребении).

Основанием для начала административной процедуры является погребение тела (останков) умершего.

После погребения тела (останков) умершего сотрудник МКУ «УГХ» организует занесение соответствующей записи в книге учета регистрации захоронений.

Максимальная продолжительность выполнения административной процедуры не может превышать 7 (семи) дней с момента регистрации заявления о предоставлении услуги.

Результатом предоставления услуги является принятие решения о предоставлении услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению и предоставление услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению в соответствии с подпунктами 1-4 пункта 1 статьи 9 ФЗ №8 или решения об отказе в предоставлении услуги.

3.7. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах не предусмотрено.

3.8. Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги не предусмотрена.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Формами контроля за исполнением административных процедур является текущий контроль, а также плановые и внеплановые проверки.

Текущий контроль за соблюдением специалистами МКУ «УГХ»последовательности действий, определенных административными процедурами, установленными настоящим регламентом, осуществляется директором МКУ «УГХ» на постоянной основе.

Проверки проводятся с целью предупреждения, выявления и устранения нарушений требований к качеству, в том числе к порядку и сроку, предоставления услуги, допущенных специалистами, при выполнении ими административных действий.

4.2. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц (специалистов) при выполнении ими административных действий.

4.3. Проверки проводятся комиссией, формируемой на основании постановления Администрации Каменск-Уральского городского округа. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки (при наличии) и предложения по их устранению.

4.4. По результатам проверки, в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления услуги, осуществляется привлечение виновных должностных лиц (специалистов), осуществляющих предоставление услуги, к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за полнотой и качеством осуществления административных процедур, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, специалистов, осуществляющих предоставление услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ, СПЕЦИАЛИСТА ПРЕДОСТАЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ**

5.1. Если заявитель считает, что решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) при предоставлении услуги, нарушают его права и свободы либо не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту и нарушают его права и законные интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, создают иные препятствия для осуществления предпринимательской и иной экономической деятельности, то он вправе в течение 3 месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, обжаловать указанные решения, действия (бездействия) во внесудебном порядке.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;

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

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, а также за исключением следующих случаев:

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, специалиста учреждения, предоставляющих услугу, специалиста при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица, специалиста, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица учреждения, специалиста предоставляющего услугу;

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме:

- директору МКУ «УГХ» на действия (бездействие) специалиста МКУ «УГХ»;

- главе Каменск-Уральского городского округа на действия (бездействие) директора МКУ «УГХ».

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в том числе по электронной, с использованием официального сайта муниципального образования, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сети Интернет, официального сайта муниципального образования в сети Интернет.

Информация и перечень нормативных правовых актов, предусматривающих порядок подачи и рассмотрения жалобы, размещены на официальном сайте муниципального образования, в соответствующем разделе регионального реестра, на Портале.

5.6. Перечень нормативных правовых актов, предусматривающих порядок подачи и рассмотрения жалобы:

- ФЗ № 210-ФЗ;

- постановление Администрации города Каменска-Уральского от 24.12.2012 № 1787 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования город Каменск-Уральский, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг».

5.7. В письменной форме жалоба может быть подана:

- в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги);

- при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб;

- путем направления по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей);

2) 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 (юридического лица) без доверенности.

5.9. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы.

5.10. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

5.11. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15(пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в 5.12. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

5.15. Заявители могут получить информацию о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, должностных лиц, специалистов МКУ «УГХ», предоставляющих услугу, путем обращения к стендам, установленным в местах предоставления услуги, на официальном сайте муниципального образования, по телефону, при письменном обращении, по электронной почте, на личном приеме, на Портале.

Приложение №1

к регламенту предоставления услуги согласно гарантированному перечню услуг по погребению на территории Каменск-Уральского городского округа

# Муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства»

# от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (фамилия, имя, отчество, адрес заявителя, наименование организации, должность заявителя (для юридического лица))

# адрес регистрации, места жительства

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (данные документа, удостоверяющего

# личность, когда и кем выдан (для физических лиц)

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ЗАЯВЛЕНИЕ

# Прошу оказать услугу согласно гарантированному перечню услуг по погребению умершего(ей)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (фамилия, имя, отчество)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а именно (нужное подчеркнуть):

1) оформление документов, необходимых для погребения;

2) предоставление и доставка гроба и других предметов, необходимых для погребения;

3) перевозка тела (останков) умершего на кладбище (в крематорий);

4) погребение (кремация с последующей выдачей урны с прахом).

# Место нахождения тела умершего(ей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

# (указать адрес, наименование медицинского учреждения)

# свидетельство о смерти \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

справка о смерти, выданная медицинским учреждением №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

# адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# на день смерти \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(указать сведения о факте работы либо не работы)

# Другие родственники к захоронению претензий не имеют. В случае возникновения претензий со стороны других родственников эксгумацию и перезахоронение буду производить за свой счет.

# Сведения о родственных отношениях, указанные в заявлении, подтверждаю.

# Об ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации за предоставление недостоверных сведений, предупрежден.

# «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (подпись заявителя) (расшифровка подписи)

# На обработку персональных данных согласен(на) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (подпись) (Ф.И.О.)