



**Администрация
Серпиевского сельского поселения
Катав-Ивановского муниципального района
Челябинской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«25» июня 2014г.

№ 10

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения Серпиевского сельского поселения Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Жилищным кодексом Российской Федерации, и Федеральным законом №8-ФЗ от 12 января 1996г. "О погребении и похоронном деле", руководствуясь Уставом Серпиевского сельского поселения, в целях совершенствования работы по предоставлению муниципальной услуги, Администрация Серпиевского сельского поселения
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения Серпиевского сельского поселения Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области».
2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде Серпиевского сельского поселения по адресу: с.Серпиевка, ул.Ленина д.32, здание администрации.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Серпиевского
сельского поселения

В.Ф.Куликов

Утвержден
Постановлением Администрации
Серпиевского сельского поселения
Катав-Ивановского муниципального
района Челябинской области
№___от «___»_____2014 г.

**Административный регламент по предоставлению муниципальной
услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения
Серпиевского сельского поселения Катав-Ивановского муниципального
района».**

1. Общие положения

Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - Регламент) «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

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

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения».

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Серпиевского сельского поселения Катав-Ивановского муниципального района (далее - Администрация), специализированной организацией по вопросам похоронного дела, юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями с которыми заключены соответствующие договоры.

**1.3. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление
муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Федеральным законом от 6 октября 2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
2. Федеральным законом от 12 января 1996 N 8-ФЗ "О погребении и похоронном деле";
3. Указом Президента Российской Федерации от 29 июня 1996 N 1001 "О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших";

4. СанПиН 42-128-4690-88 "Санитарные правила содержания территории населенных мест" (утв. Минздравом СССР 5 августа 1988 N 4690-88);

5. Уставом Серпиевского сельского поселения;

6. Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, Серпиевского сельского поселения.

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- выполнение гарантий погребения умершего с учетом волеизъявления, выраженного лицом при жизни и пожелания родственников;
- соблюдение санитарных и экологических требований к выбору и содержанию мест погребения.

1.5. Описание заявителей

Заявителем для получения муниципальной услуги (далее - Заявитель) является:

- физическое лицо - исполнитель волеизъявления умершего или законным представителем умершего;
- юридическое лицо.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1 Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения Администрации: село Серпиевка, улица Ленина д. 32.

Почтовый адрес: 456105 ул.Ленина д. 32.

График приёма граждан:

Понедельник - пятница 8.00 - 16.00, перерыв с 12.00 - 13.00

Суббота, воскресенье Выходные дни.

Справочные телефоны: 8 (35147) 98-1-91.

Порядок информирования о правилах и условиях предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района (адрес сайта Kataav-ivan.ru).

2.1.2 Специализированная организация по вопросам похоронного дела, юридические лица или индивидуальные предприниматели:

Информирование граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться в устной (на личном приёме и по телефону), письменной формах, а так же в форме публичного информирования.

По телефону предоставляется информация по следующим вопросам:

- о месте нахождения Администрации Серпиевского сельского поселения, а также организации, с которыми осуществляется взаимодействие при предоставлении муниципальной услуги;

- о графике работы Администрации Серпиевского сельского поселения и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- о иной информации относящейся к предоставлению муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать наименование соответствующего отраслевого (функционального) органа или учреждения, фамилию, имя, отчество и должность лица, принявшего телефонный звонок.

Продолжительность телефонного разговора оставляет не более 15 минут.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист сняв трубку, должен назвать наименование структурного подразделения или отраслевого органа Администрации, свою должность, фамилию, имя и отчество.

Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц, специалист проводит личный прием граждан, он может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже, либо в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

Иная информация по предоставлению муниципальной услуги предоставляется при личных и письменных обращениях.

Администрация визирует обращение, устанавливает срок предоставления услуги.

Ответ на обращение предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответы на письменные обращения направляются почтой в срок, не позднее 30 календарных дней с момента поступления таких обращений, либо выдается на руки заявителю при личном обращении с соблюдением вышеуказанного срока.

Краткая информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационном стенде по месту нахождения Администрации Серпиевского сельского поселения, информация должна содержать следующее:

- график работы Администрации и организаций участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения форм документов для получения информации при предоставлении муниципальной услуги.

- порядок получения консультаций (справок) о предоставлении

муниципальной услуги.

-консультации и справки предоставляются должностными лицами, непосредственно участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления Администрацией, предприятиями, организациями, учреждениями и другими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- требования нормативных правовых актов, муниципальных правовых актов, в части предоставления муниципальной услуги;

- часы приёма и порядок предоставления информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- сроки и требования предъявляемые к предоставлению муниципальной услуги;

- иная информация, имеющая непосредственное отношение к предоставлению муниципальной услуги.

Публичное информирование может осуществляться в устной и письменной формах:

1) Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (СМИ);

2) Публичное письменное информирование осуществляется путем опубликования информационных материалов в СМИ, использования информационных стендов.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении Администрации Серпиевского сельского поселения. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;

- процедуры предоставления муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов, муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответы на них при предоставлении муниципальной услуги;

- извлечения из законодательных или иных нормативных правовых актов, муниципальных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

2.2 Сроки предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется постоянно.

Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур по предоставлению муниципальной услуги представлены в соответствующих разделах настоящего Административного регламента.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление неполного пакета документов указанных в Административном регламенте;
- предоставление документов лицом, не наделенным соответствующими полномочиями;
- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;
- основания, оговоренные в соглашениях на оказание ритуальных услуг, подписанных сторонами (заказчик и организация, осуществляющая предоставление ритуальных услуг).

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Приём заявителей, для предоставления информации по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистом Администрации Сергиевского сельского поселения, согласно графику приёма граждан, в специально выделенном для этих целей помещении.

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Фасад здания оборудуется осветительными приборами.

Вход и выход из помещения оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками питания.

В месте предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- информационными стендами;
- средствами электронной техники;
- стульями и столами;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Рабочее место специалиста оборудуется необходимой функциональной мебелью и телефонной связью.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и размещения, в случае необходимости, верхней одежды посетителей, ожидание предполагается в помещении отдела, оборудованном местами для сидения.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны быть

оснащены системой противопожарной и охранной сигнализации.

2.5.Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Осуществление конкретных мероприятий по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения, осуществляется при непосредственном обращении в организации и другие, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, а так же на основании письменного заявления, на имя Главы Серпиевского сельского поселения.

В заявлении указываются:

-фамилия, имя, отчество заявителя (физическое лицо, предприятие, учреждение, организация независимо от организационно-правовой формы и формы собственности);

-место жительства (регистрации) заявителя.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.6. Порядок получения доступа к услуге

2.6.1 Посетить муниципальное кладбище может любой житель или гость Серпиевского сельского поселения вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

2.6.2 Для приобретения возможности получить бюджетную услугу в части оказания ритуальных услуг, жителям Серпиевского сельского поселения необходимо совершить следующие действия:

- Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу.

- Заключить договор на погребение и оказание ритуальных услуг с оказывающей услугу организацией.

Для заключения договора житель Серпиевского сельского поселения должен предъявить:

- свидетельство о смерти, выданное органами записи актов гражданского состояния.

-до момента подписания договора обратившемуся должна быть названа общая полная стоимость заказанных им услуг, подлежащая оплате.

2.6.3 Услуги по погребению и оказанию ритуальных услуг являются бесплатными в пределах гарантированного стандартного набора похоронных услуг. С информацией о перечне гарантированного стандартного набора похоронных услуг можно ознакомиться оказывающих услугу организациях.

Гарантированный стандартный набор похоронных услуг включает в себя:

- Оформление и выдачу в установленном порядке документов, необходимых для погребения умерших;

- Предоставление и доставку гроба и других предметов, необходимых для погребения;

- Перевозку тела (останков) умершего на кладбище, в крематорий;
- Погребение (захоронение гроба в землю, кремация с последующей выдачей урны с прахом).

Услуги, предоставляемые сверх гарантированного набора похоронных услуг, являются платными и предоставляются в соответствии с прейскурантом цен организации, оказывающей услугу.

2.6.4 Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

-Условия размещения и режим работы исполнителя услуг, выполняющего комплекс работ по подбору и доставке трупов в морг.

Размещение исполнителя услуг и его структурных подразделений должно обеспечивать возможность оперативного подбора и доставку в морг трупов умерших (погибших) со всей территории поселения, в том числе с улиц, площадей, квартир, подъездов, лесного массива, парковых зон и так далее;

Режим работы исполнителя услуг должен обеспечивать круглосуточный подбор и доставку в морг трупов.

-Условия размещения и режим работы исполнителя услуг, выполняющего комплекс работ по содержанию мест захоронений.

Исполнитель услуг должен быть размещен на оптимальном расстоянии от обслуживаемых объектов и иметь режим работы, обеспечивающий выполнение всего объема работ с заявленной периодичностью.

2.6.5. Техническое оснащение исполнителя услуг.

Исполнитель услуг должен быть оснащен специальной и специализированной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий в количестве, обеспечивающем:

1) надлежащее качество и сроки подбора и доставки в морг трупов, обеспечивающие установленные санитарные требования;

2) выполнение всего объема работ по содержанию мест захоронений с заявленной периодичностью.

Специализированную технику следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, проверка которого должна осуществляться на систематической основе.

Кроме того, исполнители услуг должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: механизмы для ремонта и обслуживания автотранспорта, гигиенические средства, перчатки, мешки для трупов, дезинфицирующие средства и так далее.

2.6.6. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация.

Исполнитель услуг должен располагать количеством работников, необходимым для выполнения всего объема работ.

Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- анализ работы за предшествующий период и год, а также поступивших обращений граждан и юридических лиц;
- организация содержания мест захоронения;
- осуществление наблюдения и взаимодействие с организациями, осуществляющими деятельность в сфере оказания ритуальных услуг, в части соблюдения требований и положений нормативных правовых актов и муниципальных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению ритуальных услуг гражданам на территории Серпиевского сельского поселения.

Описание последовательности прохождения процедур предоставления муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) подбор и доставка в морг трупов на территории Серпиевского сельского поселения;
- 2) содержание мест захоронений на территории муниципального образования Серпиевского сельского поселения;
- 3) ритуальные услуги.

3.2. Содержание мест захоронения

3.2.1. Обустройство и содержание муниципального кладбища

Требования к расположению и обустройству муниципального кладбища:

- территория кладбища должна располагаться с подветренной стороны по отношению к жилой территории;
- территория муниципального кладбища должна быть огорожена;
- на территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;
- для посетителей муниципального кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта не менее чем на 10 мест.

3.2.2 Требования к санитарному содержанию муниципального кладбища:

- организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку территории кладбища от бытового мусора и опавших листьев не реже 1 раза в месяц;
- непосредственно после проведения уборки в зимнее время года основные

дороги кладбища должны быть очищены от бытового мусора и посторонних предметов, все участки наледей посыпаны противогололёдными смесями;

- в летнее время года организация, оказывающая услугу, должна проводить уборку основных дорог кладбища не реже одного раза в месяц;

- организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществить помывку каменных и металлических памятников, восстановить исходное положение покосившихся и завалившихся памятников и ограждений, осуществить прополку сорной травы, уборку мусора на территории захоронений, признанных бесхозными комиссией Администрации, состав которой утверждается Постановлением Главы Серпиевского сельского поселения;

- вывоз мусора из урн и мусоросборников должен осуществляться в течение 3-х суток с момента их наполнения;

- организация, оказывающая услугу, должна в летний период не реже 1 раза в год производить осмотр и в случае обнаружения неисправностей ремонт ограждений и прочего оборудования в местах общего пользования.

Прочие требования:

- размер земельного участка, отводимый для погребения должен быть не менее 5 кв. м.;

- при создании новых или реконструкции действующих мест погребения, оказывающая услугу организация должна иметь положительные заключения экологической и санитарно-гигиенической экспертизы на осуществление указанных работ;

- организация, оказывающая услугу, не должна сносить или переносить создаваемые и существующие места погребения без соответствующего решения Администрации Серпиевского сельского поселения.

3.3. Ритуальные услуги

3.3.1. Организация, оказывающая услугу, не вправе отказать обратившимся в предоставлении транспортных услуг, услуг по обеспечению предметами ритуала (гробы, венки и т.д.), оформлению заказа на отвод участка для захоронения гроба с телом;

3.3.2 . Организация, оказывающая услугу, должна предоставить возможность обратившимся за отдельную плату получить сопутствующие услуги по отпеванию усопшего, организации похоронной процессии;

3.3.3. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за оказанием ритуальных услуг возможность получения консультационной помощи (возможно за отдельную плату) по организации похорон;

3.3. 4. В помещении, в котором производится прием заказов, в доступном для посетителей месте должна находиться следующая информация:

- сведения о фирменном наименовании, месте нахождения Специализированной службы по вопросам похоронного дела;

- информацию о государственной регистрации юридического лица

(индивидуального предпринимателя) с указанием наименования зарегистрировавшего органа;

- режим работы;
- адрес и телефон специалиста по защите прав потребителей;
- перечень предоставляемых видов услуг;
- цены на предоставляемые услуги;
- сведения о порядке предоставления гарантированного перечня услуг по погребению;
- книгу отзывов и предложений;
- Положение о порядке организации ритуальных услуг и содержании мест захоронения на территории Серпиевского сельского поселения.

Требования к организации похорон:

- организация, оказывающая услугу, должна неукоснительно соблюдать сроки предоставления отдельных работ, предусмотренных договором;
- организация, оказывающая услугу, должна осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей поселения;
- комната церемоний, во время проведения ритуальных процедур, должна быть общедоступной для входа;
- комната церемоний должна быть хорошо проветрена до начала церемонии;
- комната церемоний должна быть оборудована не менее чем 10 сидячими местами;
- в комнате церемоний могут осуществляться ритуальные процедуры только в отношении одного покойного, если иное не было предусмотрено договором;
- в комнате церемоний для родственников, друзей и близких покойного должны быть доступны туалетные комнаты;
- до начала церемонии в комнате должны отсутствовать посторонние предметы, бытовой мусор. Полы должны быть чистыми, без следов пыли и грязи;
- транспортное средство, предназначенное для транспортировки покойного должно предусматривать возможность сопровождения покойного не менее двумя лицами из числа родственников, друзей и близких покойного;
- транспортное средство должно перевозить только один гроб. Перевозка большего числа допускается только в случае, если это было согласовано с лицом, заключившим договор на оказание ритуальных услуг;
- при транспортировке покойного водитель должен соблюдать скоростной режим, избегать резких торможений;
- во время транспортировки гроб не должен быть поврежден;
- к моменту осуществления захоронения оказывающая услугу организация должна обеспечить наличие могилы для захоронения в оговоренном в договоре месте и в указанное в договоре время;
- закрытие гроба, его опускание в могильную яму должно быть осуществлено только по просьбе родственников и (или) друзей покойного (за исключением случаев отсутствия родственников, друзей и близких);

- в случае установки временного памятника, устанавливаемого непосредственно после погребения, он должен быть прочно закреплен, устанавливаемая опознавательная табличка должна соответствовать информации о покойном;

- при непосредственном оказании услуги персонал оказывающей услугу организации должен быть одет в костюмы темных тонов;

- при непосредственном оказании услуги персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должен кричать на лиц, сопровождающих покойного, смеяться, громко разговаривать, употреблять нецензурные слова и выражения, курить;

- при осуществлении процедуры захоронения должна быть обеспечена сохранность соседних захоронений (ограждений, памятников, могильных плит).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1.1 Контроль за деятельностью по организации ритуальных услуг осуществляется на основании прав и обязанностей, предусмотренных муниципальным контрактом, договором.

4.1.2 Контроль за деятельностью по организации ритуальных услуг осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.3 Исполнители услуг должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия выполняемых работ настоящему Регламенту, другим нормативным документам в области правил оказания ритуальных услуг, содержания мест захоронения, подбору и доставке в морг трупов.

4.1.4 Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Глава Серпиевского сельского поселения, иные органы, уполномоченные осуществлять контроль в данной сфере. Внешний контроль подразделяется на обязательный и выборочный. Обязательному контролю подлежат все случаи, сопровождающиеся жалобами получателей услуг.

Выборочный контроль проводится путем контрольных выездов на обслуживаемые территории, с последующим сравнением результатов в соответствии с нормами регламента.

4.1.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Глава Серпиевского сельского поселения и специалист Администрации, допустившие нарушение данного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьей 192 Трудового кодекса Российской Федерации, статьей 27 Федерального закона от 02 марта 2007 № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

Работа исполнителей, выполняющих ритуальные услуги, должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации-исполнителя услуг (или индивидуальный предприниматель) несет ответственность за качество оказания услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

Руководитель обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение регламента до всех сотрудников организации;
- 2) определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать внутренний контроль за соблюдением регламента;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Регламента.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке

Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) на основании настоящего регламента, устно или письменно непосредственно исполнителю услуг, либо к Главе Серпиевского сельского поселения.

При обращении с устной жалобой ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В письменном обращении указываются:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (либо уполномоченного представителя);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- предмет обращения;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего обращение, направляется сообщение.

Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 15 рабочих, дней с даты его регистрации, в соответствии с ФЗ №210 от 28.12.2013г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о применении меры ответственности к лицу, допустившему нарушения в ходе оформления документов требований законодательства Российской Федерации, Челябинской области, муниципальных правовых актов и повлекшие за собой обращение.

Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.

5.2. Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Серпиевского сельского поселения в судебном порядке.

Приложение №1

по предоставлению муниципальной
услуги «Организация ритуальных услуг
и содержание мест захоронения
Серпиевского сельского поселения
Катав-Ивановского муниципального
района Челябинской области»
от _____ № _____

Блок-схема
Предоставления муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и
содержание мест захоронения»

**Администрация Серпиевского
сельского поселения Катав-
Ивановского муниципального района**

Анализ работы за
предшествующий период
и год, а также
поступивших обращений
граждан и юридических
лиц

Осуществление наблюдения и
взаимодействие с
организациями,
осуществляющими
деятельность в сфере оказания
ритуальных услуг, в части
соблюдения требований и
положений нормативных
правовых актов и
муниципальных правовых
актов, регулирующих
деятельность по
предоставлению ритуальных
услуг граждан на территории
Серпиевского сельского
поселения

Организация содержания
мест захоронения

Предоставление муниципальной
услуги «Организация ритуальных услуг и
содержание мест захоронения Серпиевского
сельского поселения Катав-Ивановского
муниципального района челябинской области

