

УТВЕРЖДЕН
постановлением
главы городского округа
Богданович
от 17.04.2014 г. № 704

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставление муниципальной услуги
«Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»
на территории городского округа Богданович**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - административный регламент) "Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения" на территории городского округа Богданович (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 "Организации ритуальных услуг и содержание мест захоронения".

1.2. Наименование органа, осуществляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением «Мемориал» (далее – МАУ "Мемориал"), специализированной организацией по вопросам похоронного дела.

Предоставление муниципальной услуги осуществляются 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 2.1.1279-03 "Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения" (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 6 апреля 2003);
- 5) СанПиН 42-128-4690-88 "Санитарные правила содержания территории населенных мест";
- 6) Уставом МАУ «Мемориал»;
- 7) Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. 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.

1.4. Описание заявителей.

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

- физическое лицо - исполнитель волеизъявления умершего или законный представитель умершего;
- юридическое лицо.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты МАУ "Мемориал"

Адрес: 623530, Свердловская обл., г. Богданович, ул. Октябрьская, д.87, корп. А;

Контактные телефоны: /34376/5-77-87, 909-702-38-50

2.2. Информирование граждан о процедуре исполнения муниципальной услуги может осуществляться:

- в устной (на личном приеме и по телефону),
- письменной формах,
- в форме публичного информирования,
- возможное информирование в МФЦ (многофункциональный центр по оказанию услуг) по принципу «одного окна».

Так же есть возможность использования универсальной электронной карты при предоставлении муниципальной услуги.

Ожидание в очереди не должно превышать 15 минут.

2.2.1. По телефону предоставляется информация по следующим вопросам:

- о месте нахождения МАУ "Мемориал";
- о графике работы МАУ "Мемориал";
- об иной информации относящейся к исполнению 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 исполнения муниципальной услуги по телефону специалист сняв трубку, должен назвать наименование структурного подразделения или отраслевого органа, 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).

2.2.2. Иная информация по исполнению муниципальной услуги предоставляется при личном обращении.

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

Консультации и справки предоставляются должностными лицами, непосредственно участвующими в исполнении муниципальной услуги. В том числе специально выделенными для консультирования специалистами.

2.2.3. 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 публикации информационных материалов в СМИ, использования информационных стендов.

2.3. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется постоянно.

Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур исполнения муниципальной услуги представлены в соответствующих разделах настоящего административного регламента.

2.4. Перечень оснований для приостановления исполнения муниципальной услуги.

Основанием для приостановления исполнения 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).

2.5. Требования к местам исполнения муниципальной услуги

2.5.1. Приём заявителей, для предоставления информации об исполнении муниципальной услуги, осуществляется специалистом МАУ "Мемориал", 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.

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

Места исполнения 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 исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и размещения.

Места ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов и оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами. Места предоставления муниципальной услуги должны быть специально оборудованы для доступа инвалидов и маломобильных групп.

2.6. Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги:

Осуществление конкретных мероприятий по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения, осуществляется при непосредственном обращении в МАУ "Мемориал", участвующую в исполнении муниципальной услуги, а так же на основании письменного заявления.

В заявлении указываются:

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

2.7. Порядок получения доступа к услуге:

2.7.1. Посетить городское кладбище может любой житель или гость ГО Богданович вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

2.7.2. Порядок оказания ритуальных услуг по погребению.

Ритуальные услуги включают в себя:

- прием заказа и заключение договора на организацию похорон;
- оформление документов, необходимых для погребения;
- предоставление и доставку похоронных принадлежностей по месту нахождения умерших, транспортировку тела (останков) умершего на

кладбище;

- погребение и перезахоронение;
- транспортировку тел умерших граждан для судебно-медицинских исследований в морг;
- изготовление гробов и памятников;
- изготовление и установку надмогильных сооружений;
- производство иных предметов ритуала;
- надпись на памятниках;
- изготовление фотокерамических изделий;
- содержание и благоустройство мест захоронений;
- выполнение прочих услуг, связанных с погребением.

Ритуальные услуги оказываются по тарифам:

- тарифы на услуги, входящие в гарантированный перечень услуг по погребению, в соответствии с действующим законодательством устанавливаются органами местного самоуправления городского округа Богданович;
- тарифы на товары, работы и услуги в сфере погребения и похоронного дела устанавливаются МАУ "Мемориал" самостоятельно;
- содержание и благоустройство мест захоронения финансируется за счет средств местного бюджета.

Услуги по гарантированному перечню услуг по погребению осуществляются уполномоченным специалистом МАУ "Мемориал" по заявлению супруга, близкого родственника, иных родственников, законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего, либо по заявлению медицинской организации в отношении умершего, не имеющего супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или при невозможности осуществить ими погребение, а также при отсутствии иных лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение, и умершего, личность которого не установлена. К заявлению на предоставление услуги по погребению заявитель прилагает свидетельство о смерти, выданное органами записи актов гражданского состояния.

Услуги, предоставляемые согласно гарантированному перечню услуг по погребению, включают в себя:

- оформление документов, необходимых для погребения умершего;
- предоставление и доставку в один адрес гроба и других предметов, необходимых для погребения, включая погрузо-разгрузочные работы - перевозку тела (останков) умершего на место захоронения;
- перевозку тела (останков) умершего на автокатафалке от места нахождения тела (останков) до кладбища, включая перемещение до места захоронения;
- погребение.

При заключении договора сотрудник МАУ "Мемориал" должен после совместного посещения предполагаемого места захоронения сообщить с

указанием в договоре о дате, времени и месте захоронения.

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

2.8. Условия размещения и режим работы МАУ "Мемориал":

Режим работы МАУ "Мемориал" должен обеспечивать круглосуточный подбор и доставку в морг трупов.

МАУ "Мемориал" должно 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.

2.9. МАУ "Мемориал" должно 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 МАУ "Мемориал" должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Исполнение 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 ГО Богданович.

Описание последовательности прохождения процедур исполнения муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Подбор и доставка в морг трупов на территории ГО Богданович.

Размещение Специализированной службы и его структурных подразделений должно обеспечивать возможность оперативного подбора и доставку в морг трупов умерших (погибших) со всей территории ГО Богданович, в том числе с улиц, площадей, квартир, лесного массива и так далее;

3.1.2. Содержание мест захоронений на территории городского кладбища ГО Богданович.

а) Требования к расположению и обустройству муниципального кладбища:

- Территория кладбища должна располагаться с подветренной стороны по отношению к жилой территории;
 - Территория муниципального кладбища может быть огорожена;
 - Территория кладбища должна быть разбита на сектора. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование;
 - Около главного входа на территорию кладбища должен быть вывешен схематический план кладбища с обозначением секторов, дорожек, исторических и мемориальных могил, мест общественного пользования и ёмкостей с технической водой;
 - На территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;
 - Территория кладбища должна быть обеспечена ёмкостями с технической водой, доступными для пользования посетителями;
 - Для посетителей муниципального кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта не менее чем на 10 мест;
 - Территория кладбища должна быть обеспечена контейнерами емкостью 0,75 куб. м., которые должны быть установлены по углам каждой секции;
- б) Требования к санитарному содержанию муниципального кладбища:
- уборка 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 противогололедными смесями;
 - в летнее время года должна проводиться уборка основных дорог кладбища не реже одного раза в месяц;
 - не реже 1 раза в год восстанавливать исходное положение покосившихся и завалившихся памятников и ограждений, уборка мусора на территории захоронений;
 - вывоз мусора из мусоросборников должен осуществляться в течение 3-х суток с момента их наполнения;
 - в летний период не реже 1 раза в год производить осмотр и в случае обнаружения неисправностей производить ремонт ограждений и прочего оборудования в местах общего пользования;
- в) Прочие требования:
- Муниципальное кладбище открыто для посещений постоянно.
 - Размер земельного участка, отводимый для погребения должен быть не менее 5 кв. м.;
 - При создании новых или реконструкции действующих мест погребения, оказывающая услугу МАУ "Мемориал" должно иметь положительные заключения экологической и санитарно-гигиенической экспертизы на осуществление указанных работ;
 - нельзя сносить или переносить создаваемые и существующие места погребения без соответствующего решения Администрации ГО Богданович;
 - организовать продажу или прокат инструментов для ухода за могилами;
 - персонал МАУ "Мемориал" при обращении посетителей должен отвечать

на все вопросы, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда, местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище;

3.1.3. Ритуальные услуги.

а) МАУ "Мемориал", оказывающее 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;

б) МАУ "Мемориал", оказывающее услугу, должно предоставить возможность обратившимся за отдельную плату получить сопутствующие услуги по отпеванию усопшего, организации похоронной процессии;

в) МАУ "Мемориал", оказывающее услугу, должно предоставить обратившемуся за оказанием ритуальных услуг возможность получения консультационной помощи (возможно за отдельную плату) по организации похорон;

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

а) сведения о фирменном наименовании, месте нахождения учреждения по вопросам похоронного дела;

б) информацию о государственной регистрации юридического лица с указанием наименования зарегистрировавшего органа;

в) режим работы;

г) адрес и телефон специалиста по защите прав потребителей;

д) перечень предоставляемых видов услуг;

е) цены на предоставляемые услуги;

ж) сведения о порядке предоставления гарантированного перечня услуг по погребению;

з) книгу отзывов и предложений;

и) положение о погребении и похоронном деле на территории ГО Богданович;

3.3. Требования к организации похорон:

- неукоснительно соблюдать сроки исполнения отдельных работ, предусмотренных договором;

- оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей;

- 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 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 должен быть одет в костюмы темных тонов;
- при непосредственном оказании услуги персонал оказывающей услугу службы 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 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. Контроль за деятельностью по организации ритуальных услуг осуществляется на основании прав и обязанностей, предусмотренных Уставом МАУ "Мемориал".

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

4.3. Исполнители услуг должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия выполняемых работ настоящему административному регламенту, другим нормативным

документам в области правил оказания ритуальных услуг, содержания мест захоронения, подбору и доставке в морг трупов.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет руководитель МАУ "Мемориал", 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 административного регламента.

4.5. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МАУ "Мемориал".

4.6. Специалист МАУ "Мемориал", ответственный за регистрацию документов, несет персональную ответственность за:

- несоответствие заявления получателя услуги на подготовку Справки установленному образцу и неполный комплект приложенных к заявлению документов;
- неправильность оформления или невыдачу получателю услуги расписки;
- несвоевременную регистрацию поступившего заявления и несвоевременную передачу его с пакетом документов руководителю МАУ "Мемориал".

4.7. Специалисты МАУ "Мемориал", ответственные за подготовку проекта Справки, несут персональную ответственность за:

- несоблюдение порядка и сроков подготовки проекта Справки, установленных административным регламентом;
- недостоверность указанных в проекте Справки сведений;
- неправильность оформления проекта Справки или проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- неправильность оформления уведомления получателю муниципальной услуги о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4.8. Руководитель МАУ "Мемориал" несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления получателя муниципальной услуги.

4.9. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) МАУ "Мемориал" закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.10. Текущий контроль за исполнением услуги осуществляет руководитель МАУ "Мемориал" в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения специалистами административного регламента. По результатам проверок руководитель дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение и привлекает к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАК ЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) структурного подразделения муниципального учреждения предоставляющей муниципальные услуги, либо должностного лица указанного учреждения:

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ МАУ "Мемориал", предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МАУ "Мемориал", предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и в электронной форме в МАУ "Мемориал". Жалобы на решения, принятые директором МАУ "Мемориал", подаются в администрацию городского округа Богданович.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.2.4. Жалоба, поступившая в МАУ "Мемориал", предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МАУ "Мемориал", предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы директор МАУ "Мемориал", принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом МАУ "Мемориал", 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.7. Обжалование действий (бездействий) и решений в судебном порядке осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 2

к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Организация ритуальных услуг
и содержание мест захоронения"
на территории городского округа Богданович

БЛОК – СХЕМА ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПО СОДЕРЖАНИЮ МЕСТ ЗАХОРОНЕНИЯ

