**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**ГЛАВЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ХОРТИЦКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

|  |
| --- |
|  |
| **19.12.2016г. № 65-П** |

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»**

В целях осуществления административной реформы на территории муниципального образования Хортицкий сельсовет, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Хортицкий сельсовет,:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» согласно приложению.

2. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте муниципального образования Хортицкий сельсовет.

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования А.Б. Макунин

Разослано: администрации, прокурору.

Приложение

к постановлению главы

муниципального образования

Хортицкий сельсовет

От 19.12.2016г. № 65-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ« ОРГАНИЗАЦИЯ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ И СОДЕРЖАНИЕ МЕСТ ЗАХОРОНЕНИЯ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - Регламент) по организации ритуальных услуг и содержанию 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 по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения.

1.2**. НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА,**

**ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования Хортицкий сельсовет (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 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 муниципального образования Хортицкий сельсовет;

7. Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области , муниципального образования Хортицкий сельсовет.

**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**

1) Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Информацию о процедурах предоставления муниципальной услуги можно получить в администрации муниципального образования Хортицкий сельсовет по адресу: 461834, Оренбургская область, Александровский район, с.Хортица, ул.Советская, 43.

Почтовый и электронный адреса: 461834, Оренбургская область, Александровский район, с.Хортица, ул.Советская, 43. , администрация муницпального образования Хортицкий сельсовет, Адрес электронной почты администрации: hssalorb@mail

Вся необходимаяинформация об исполнении муниципальной функции размещается в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Хортицкий сельсовт http://khortickijsel.ucoz.net

График приёма граждан:

Понедельник - пятница 830 - 1730, перерыв с 1200 - 1400

Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

Справочные телефоны: 8(35359) 26741

2) Информирование граждан о процедуре исполнения 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, а также организации, с которыми осуществляется взаимодействие при исполнении муниципальной услуги;

- о графике работы администрации и организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги;

- о 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 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 исполнению муниципальной услуги предоставляется при личном и письменных обращениях.

Администрация муницпального образования Хортицкий сельсоветвизирует обращение, устанавливает срок исполнения.

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, позднее 10 календарных дней с момента поступления таких обращений, либо выдается на руки заявителю при личном обращении с соблюдением вышеуказанного срока.

Краткая информация об исполнении муниципальной услуги размещается на информационном стенде по месту нахождения администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет, информация должна содержать следующее:

- график работы администрации и организаций участвующих в исполнении муниципальной услуги;

- информация о порядке исполнения муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;

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

На сайте размещается следующая информация об исполнении муниципальной услуги:

-наименование и процедуры исполнения муниципальной услуги

- место нахождения, почтовый адрес, номера телефонов, график работы администрации и организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов и муниципальных правовых актов, регулирующих вопросы, связанных с исполнением муниципальной услуги;

- перечень документов, предоставляемых получателями муниципальной услуги;

-сведения о результатах исполнения муниципальной услуги.

3. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной услуги.

Консультации и справки предоставляются должностными лицами, непосредственно участвующими в исполнении муниципальной услуги. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления администрацией, предприятиями, организациями, учреждениями и другими, участвующими в исполнении муниципальной услуги;

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

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

- сроки и требования предъявляемые к исполнению муниципальной услуги;

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

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- полное наименование органа, исполняющего муниципальную услугу;

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

-процедуры исполнения муниципальной функции;

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

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

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

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

**2.2 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.

**2.3. 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).

**2.4. ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Приём заявителей, для предоставления информации об исполнении муниципальной услуги, осуществляется специалистом администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет, 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, в случае необходимости, верхней одежды посетителей, ожидание предполагается в помещении отдела, оборудованном местами для сидения.

Помещения для исполнения муниципальной услуги должны быть оснащены системой противопожарной и охранной сигнализации.

**2.5.ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Осуществление конкретных мероприятий по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения, осуществляется при непосредственном обращении в организации и другие, участвующие в исполнении муниципальной услуги, а так же на основании письменного заявления, на имя главы администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет.

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 исполняется на безвозмездной основе.

**2.6. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГЕ**

1. Посетить муниципальное кладбище может любой житель или гость муницпального образования Хортицкий сельсоветвне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

2. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу в части оказания ритуальных услуг, жителям муницпального образования Хортицкий сельсоветнеобходимо совершить следующие действия:

2.1. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу.

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

Для заключения договора житель муницпального образования Хортицкий сельсоветдолжен предъявить:

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

При заключении договора сотрудник оказывающей услугу организации должен после совместного посещения предполагаемого места захоронения сообщить с указанием в договоре о дате, времени и месте захоронения.

Договор на погребение и оказание ритуальных услуг должен в обязательном порядке содержать следующую информацию:

- информация о заказчике услуги и исполнителе;

- сроки проведения работ;

- размер и условия оплаты;

- ответственность сторон.

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

2.3. Услуги по погребению и оказанию ритуальных услуг являются бесплатными в пределах гарантированного перечня услуг пол погребению. С информацией о гарантированном перечне похоронных услуг можно ознакомиться оказывающих услугу организациях.

Гарантированный перечень 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;

- Погребение (захоронение гроба в землю).

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

3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

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

Размещение исполнителя услуг должно обеспечивать возможность оперативного подбора и доставку в морг трупов умерших (погибших) со всей территории поселения, в том числе с улиц, квартир, лесного массива и так далее.

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

3.2. 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.

4. 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.

5. 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**

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 муницпального образования Хортицкий сельсовет.

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:

1) содержание мест захоронений на территории муницпального образования Хортицкий сельсовет;

2) ритуальные услуги.

**3.2. СОДЕРЖАНИЕ МЕСТ ЗАХОРОНЕНИЯ**

1. Обустройство и содержание муниципального кладбища

1.1. Требования к расположению и обустройству муниципального кладбища

1.1.1. территория кладбища должна располагаться с подветренной стороны по отношению к жилой территории;

1.1.2. территория муниципального кладбища может быть огорожена;

1.1.3. территория кладбища должна быть разбита на сектора. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование;

1.1.4. 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;

1.1.5. на территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;

1.1.6. территория кладбища должна быть обеспечена ёмкостями с технической водой, доступными для пользования посетителями;

1.1.7. для посетителей муниципального кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта не менее чем на 10 мест;

1.1.8. территория кладбища должна быть обеспечена контейнерами емкостью 0,75 куб. м., которые должны быть установлены по углам каждой секции;

1.2. Требования к санитарному содержанию муниципального кладбища

1.2.1. организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку территории кладбища от бытового мусора и опавших листьев не реже 1 раза в месяц;

1.2.2. непосредственно после проведения уборки в зимнее время года основные дороги кладбища должны быть очищены от бытового мусора и посторонних предметов;

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

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

1.3. Прочие требования

1.3.1. муниципальное кладбище открыто для посещений постоянно.

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

1.3.3. организация, оказывающая услугу должна организовать прокат инструментов для ухода за могилами;

1.3.7.  персонал оказывающей услугу организации при обращении посетителей должен отвечать на все вопросы, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда, местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище;

1.3.8. при обращении жителей и гостей муницпального образования Хортицкий сельсоветоказывающая услугу организация должна за отдельную плату предоставлять выписку из архива захоронений.

**3.3. РИТУАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

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

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

- 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 погребении и похоронном деле на территории муницпального образования Хортицкий сельсовет.

5. Требования к организации похорон:

5.1. организация, оказывающая услугу, должна неукоснительно соблюдать сроки исполнения отдельных работ, предусмотренных договором;

5.2. организация, оказывающая услугу, должна осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей поселения;

5.3. транспортное средство, предназначенное для транспортировки покойного должно предусматривать возможность сопровождения покойного не менее двумя лицами из числа родственников, друзей и близких покойного;

5.4. 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;

5.5. при транспортировке покойного водитель должен соблюдать скоростной режим, избегать резких торможений;

5.6. во время транспортировки гроб не должен быть поврежден;

5.7. к моменту осуществления захоронения оказывающая услугу организация должна обеспечить наличие могилы для захоронения в оговоренном в договоре месте и в указанное в договоре время;

5.8. 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);

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

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

5.11. 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;

5.12. 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 ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

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

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. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют глава администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет, 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.

5. Контроль за исполнением 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".

6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет.

7. Глава администрации несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления получателя муниципальной услуги.

10. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

11. Текущий контроль за исполнением услуги осуществляет глава администрации в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации Административного регламента. По результатам проверок глава администрации 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 также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Получатели услуги имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов администрации в досудебном и (или) судебном порядке.

5.2. Получатель услуги имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы), в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.

5.3. Получатели услуги могут обжаловать действия или бездействие специалистов администрации - главе администрации.

5.4. Глава администрации проводит личный прием получателей услуги.

При личном приеме получатель услуги предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя услуги может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя услуги. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов.

5.5. При обращении получателя услуги в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

В случае необходимости направления запроса в другие организации о представлении дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, уполномоченное на то должностное лицо продлевает срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив в письменном виде получателя услуги о продлении срока рассмотрения и его причинах.

5.6. Получатель услуги в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает или наименование администрации, в которую направляет письменное обращение, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, телефон, почтовый адрес (либо электронный - если обращение направлено по электронной почте), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о продлении срока ответа на обращение или его переадресацию, излагает суть обращения, свои доводы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- основания, по которым получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые получатель услуги считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

5.7. Должностное лицо, получившее обращение получателя услуги, обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае необходимости - с участием получателя услуги.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги или об отказе в их удовлетворении. В адрес получателя услуги направляется письменный ответ. Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение об устранении недостатков, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица (лиц) ответственного (ных) за действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия получателя услуги, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении получателя услуги 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, специалист администрации вправе принять решение о прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу. О данном решении в письменном виде уведомляется получатель услуги, направивший обращение.

5.9. Получатели услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, содержащихся на официальном сайте администрации Хортицкий сельсовт http://khortickijsel.ucoz.net в разделе ЖКХ;

- по электронной почте администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет hssalorb@mail.ru

Сообщение получателя услуги должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица (специалиста) (при наличии информации), решение, действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы получателя услуги;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействие);

- сведения о способе информирования получателя услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.10. Получатели услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц администрации муницпального образования Хортицкий сельсовет суде. Заявления юридических лиц с жалобами на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в течение трех месяцев направляются в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Оренбургской области, Гражданским кодексом Российской Федерации.

# Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги по организации ритуальных

услуг и содержанию мест

захоронения

**БЛОК – СХЕМА**

**ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ДОКУМЕНТОВ**

7. Рассмотрение заявлений специалистом и принятие решения о возможности оказания комплекса гарантированного перечня услуг

8. Отказ в оказании муниципальной услуги

8. Оказание муниципальной услуги

9. Подготовка извещения об отказе в оказании муниципальной услуги

9. Оформление заказ-наряда на оказание комплекса гарантированного перечня услуг по погребению

Ответственный исполнитель специализированной службы

Принимает заказ физического лица на похороны и оформляет необходимые документы для последующего оказания гарантированного перечня услуг по погребению, которые предоставляются как на безвозмездной основе, так и на возмездной основе.

Устанавливает личность заявителя (супруг, близкий родственник или иной родственник), взявшего на себя обязанность по осуществлению погребения умершего;

Наличие всех необходимых документов;

Проверяет соответствие представленных документов установленным требованием;

Устанавливает факт отсутствия необходимых документов или несоответствия их установленным требованиям

Ответственный исполнитель уведомляет заявителя об устранении недостатков

6. Прием заявлений

Начало исполнения функции:

Заявитель обращается в специализированную службу с заявлением на оказание ритуальных услуг по захоронению и оформлению соответствующих документов

Ответственный исполнитель принимает заявление с необходимыми документами

# Приложение № 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги по организации ритуальных

услуг

и содержанию мест захоронения

**БЛОК – СХЕМА**

**ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО СОДЕРЖАНИЮ МЕСТ ЗАХОРОНЕНИЯ**

**Администрация**

Хортицкого сельсовета

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 граждан на территории муницпального образованияВасильевский сельсовет

Исполнение муниципальной услуги по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения