

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования «Город
Вязники»
от 28.05.2013 № 92

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг
и содержание мест захоронения на территории муниципального образования
«Город Вязники» Владимирской области»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - административный регламент) 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.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области (далее - администрация),

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по тарифам, установленным в специализированных организациях, оказывающих ритуальные услуги.

1.4. Заявителями для получения муниципальной услуги (далее - Заявитель) являются физические и юридические лица.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения администрации и почтовый адрес: ул. Комсомольская, д. 3, г. Вязники, Владимирская обл., 601443.

Контактный телефон по предоставлению информации: 3-05-33. Адрес официального сайта администрации: <http://gorod-vyazniki.ru>, электронный адрес: root@vzadmgor.viaz.elcom.ru

График работы администрации: понедельник – пятница, кроме выходных и праздничных дней, с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

Информирование граждан о процедуре исполнения муниципальной услуги может осуществляться в устной (на личном приеме 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 организаций, 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 фамилию, имя, отчество 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 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 исполнению муниципальной услуги предоставляется при личном и письменных обращениях.

Администрация визирует 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 30 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 сайте администрации.

1.6. Порядок получения консультаций об исполнении муниципальной услуги.

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

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 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.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения на территории муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области».

2.2. Наименование органа, исполняющую муниципальную услугу: муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

2.3. Результаты исполнения муниципальной услуги: результатом исполнения муниципальной услуги является организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения на территории муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

2.4. Срок исполнения муниципальной услуги:

Исполнение муниципальной услуги по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения на территории муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области осуществляется постоянно в пределах денежных средств, предусмотренных в бюджете муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

Письменный ответ на обращение заинтересованного лица должно быть направлено заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации заявления.

2.5. Правовые основания для исполнения муниципальной услуги:

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

- Указом Президента Российской Федерации от 29.06.1996 № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»;

- Уставом муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области;

- Решением Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области от 22.06.2010 № 232 «Об утверждении Положения «О порядке организации ритуальных услуг на территории муниципального образования «Город Вязники» и Правил содержания и эксплуатации кладбищ муниципального образования «Город Вязники».

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Владимирской области, муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Заинтересованные лица могут обращаться в администрацию муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области по вопросам организации на территории муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области ритуальных услуг и содержания мест захоронения.

Для получения ритуальных услуг заинтересованные лица обращаются в специализированные организации по вопросам похоронного дела с заявлением о выделении места для захоронения с предоставлением подлинника свидетельства о смерти для ознакомления.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: оснований для отказа в приеме у граждан документов не имеется.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются изменения в законодательстве Российской Федерации, регламентирующие исполнение муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги: заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в течение двух дней с момента поступления заявления в администрацию муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам.

Приём заявителей, для предоставления информации об исполнении муниципальной услуги, осуществляется специалистом администрации в специально выделенном для этих целей помещении.

Места исполнения муниципальной услуги оборудуются:

- средствами электронной техники;
- стульями и столами.

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.

На информационных стендах должна быть размещена информация об организациях, осуществляющих похоронное дело, графиках их работы.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и других требований настоящего Регламента.

2.14. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга осуществляется при взаимодействии администрации муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области с организациями, осуществляющими деятельность в сфере оказания ритуальных услуг, и другими организациями в сфере деятельности по непосредственному направлению, входящему в муниципальную услугу.

3. Административные процедуры при исполнении муниципальной услуги

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 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 муниципального образования.

Выполнение административных процедур в электронной форме не предусмотрено.

Срок выполнения административной процедуры по организации содержания мест захоронения: постоянно, в пределах денежных средств, предусмотренных в бюджете муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

Срок выполнения административной процедуры по осуществлению наблюдения и взаимодействия 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 муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области: постоянно.

Описание последовательности прохождения процедур исполнения муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении к настоящему Административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за исполнением муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными исполнителями осуществляется заместителем главы местной администрации по жилищно-коммунальному хозяйству.

4.2. Текущий контроль включает в себя проведение проверок соблюдения положений настоящего Регламента специалистами администрации муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области, на которых возложены обязанности по его исполнению, выявление и устранение нарушений прав и законных интересов, обратившихся в администрацию муниципального образования «Город Вязники» Владимирской области.

4.3. Периодичность проведения проверок устанавливается главой местной администрации.

Проверки могут быть:

- плановыми (не реже одного раза в год);
- внеплановыми по конкретным обращениям граждан.

4.4. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.5. По результатам проведенных проверок, связанных с исполнением настоящего Регламента, в случае выявления нарушений прав и законных интересов юридических и физических лиц виновные работники привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) уполномоченного лица администрации, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги.

5.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

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

5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.4. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация ритуальных услуг и
содержание мест захоронения на
территории муниципального образования
«Город Вязники» Владимирской области»

БЛОК – СХЕМА

