

Приложение
к приказу ГБУ МО «ЦМУ»
от «15» февраля 20 19 г. № 3

Государственное бюджетное учреждение
Московской области «Центр мемориальных услуг»

РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Информирование и консультирование по вопросам погребения
и похоронного дела»

Московская область
2019

I. Общие положения.

1. Предмет регулирования Регламента.

1.1. Регламент предоставления государственной услуги «Информирование и консультирование по вопросам погребения и похоронного дела» (далее – регламент), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при ее осуществлении.

1.2. Предметом регулирования регламента является предоставление Государственным бюджетным учреждением Московской области «Центр мемориальных услуг» государственной услуги (далее – государственная услуга).

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели (далее – заявитель).

2. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

2.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

а) непосредственно в помещении государственного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;

б) с использованием средств телефонной связи по номеру горячей линии: +7 (498) 568 -99-99;

в) в средствах массовой информации;

г) на официальном сайте государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://memorial.mosreg.ru>.

2.2. Сведения о месте нахождения, почтовом адресе, номерах телефонов государственного учреждения содержатся в Приложении № 1 к настоящему регламенту, а также размещаются на официальном сайте Главного управления региональной безопасности Московской области (далее - Главное управление) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://gurb.mosreg.ru>.

2.3. На информационных стендах и официальном сайте государственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

2.3.1. информация о порядке предоставления государственной услуги;

2.3.2. перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

2.3.3. образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2.3.4. текст регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте государственного учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», краткие извлечения (выписки) - на информационных стендах);

2.3.5. место расположения, почтовый адрес, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.3.6. порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей государственного учреждения.

2.4. При ответах на устные обращения и (или) телефонные звонки работник, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю о месте нахождения, о режиме работы и другую необходимую информацию о государственном учреждении, а также информацию по всем интересующим заявителя вопросам в сфере погребения и похоронного дела.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил заявитель, имени и должности работника, принявшего телефонный звонок. По запросу заявителя работник, принявший телефонный звонок обязан представиться полностью.

При имеющихся затруднениях в ответах на поставленные вопросы, работник, принявший телефонный звонок, переадресовывает обращение (звонок) другому должностному лицу, компетентному в данном вопросе. В случае невозможности переадресации звонка, заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить интересующую его информацию.

2.4.1. Информирование и (или) консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются работниками государственного учреждения на личном приеме в Консультационном отделе и (или) по телефону горячей линии, а также при проведении соответствующих мероприятий.

Ответ на письменное обращение (заявление) дается в течение 30 дней в установленном в государственном учреждении порядке со дня регистрации обращения.

II. Стандарт предоставления государственной услуги.

3. Наименование государственной услуги и лицо ее предоставляющее.

3.1. Наименование государственной услуги: «Информирование и консультирование по вопросам погребения и похоронного дела».

3.2. Государственная услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением Московской области «Центр мемориальных услуг» бесплатно.

4. Результат предоставления государственной услуги.

4.1. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителями информации и (или) консультаций по вопросам погребения и похоронного дела в Московской области в устной и письменной форме, в том числе:

– о функционировании уполномоченного центрального исполнительного органа государственной власти Московской области или уполномоченного должностного лица,

наделенного полномочиями в сфере погребения и похоронного дела, в том числе о режиме его работы, месте нахождения, порядке приема заявлений и документов;

- о работе уполномоченного органа местного самоуправления или уполномоченного должностного лица органа местного самоуправления, наделенного полномочиями в сфере погребения и похоронного дела, в том числе о режиме его работы, месте нахождения, порядке приема заявлений и документов;

- о гарантиях осуществления погребения;

- об оказании ритуальных услуг, в том числе услуг по погребению, оказании гарантированного перечня услуг по погребению и (или) транспортировке умерших;

- о местах погребения и захоронения;

- иной информации в сфере погребения и похоронного дела;

или мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

5. Сроки предоставления государственной услуги.

5.1. Общий срок предоставления государственной услуги по устному обращению не может превышать 1 (одного) рабочего дня. Срок предоставления государственной услуги начинается с момента поступления обращения (заявления).

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном заявлении или заявлении, поданном в форме электронного документа с использованием официального сайта государственного учреждения, не должны превышать 30 дней с момента регистрации заявления.

5.2. Письменное обращение (заявление) регистрируется в день поступления в государственное учреждение.

6. Правовые основания предоставления государственной услуги.

6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»; Законом Московской области от 17.07.2007 № 115/2007-ОЗ «О погребении и похоронном деле в Московской области»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Бюджетным кодексом Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06.04.2011 № 63 «Об электронной подписи»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.02.2012 № 111 «Об электронной подписи, используемой органами исполнительной власти и органами местного самоуправления при организации электронного взаимодействия между собой,

о порядке ее использования, а также об установлении требований к обеспечению совместимости средств электронной подписи»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;

Распоряжением Правительства Московской области от 11.12.2018 № 768-РП «О создании Государственного бюджетного учреждения Московской области «Центр мемориальных услуг».

7. Приостановление и возобновление предоставления государственной услуги.

7.1. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются: предоставление заявителем недостоверных и (или) противоречивых сведений.

7.2. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги, установленный пунктом 7.1 настоящего Регламента, является исчерпывающим.

7.3. Срок приостановления предоставления государственной услуги – до момента предоставления заявителем необходимых сведений.

7.4. Предоставление государственной услуги возобновляется с момента предоставления заявителем необходимых сведений. Заявитель информируется о возобновлении предоставления государственной услуги лично.

8. Перечень документов необходимых для предоставления государственной услуги

8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании устного либо письменного обращения (заявления) по форме согласно Приложению № 2.

8.2. Заявитель вправе представить любые документы, которые могут помочь оказать более полную и подробную консультацию, по интересующим его вопросам.

8.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

8.3.2. предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

8.3.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. Основания для отказа в приеме обращения (заявления).

9.1. Основанием для отказа в приеме обращения (заявления) о предоставлении государственной услуги, в том числе при личном обращении, письменном заявлении или заявлении, поданного в форме электронного документа с использованием официального сайта государственного учреждения, являются:

- отсутствие документов, указанных в п. 8.1. регламента;
- заявление, в котором содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного учреждения в соответствии с п. 4.1. настоящего регламента;
- текст заявления не поддается прочтению.

10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

10.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- отсутствие в письменном заявлении или заявлении, поданном в форме электронного документа с использованием официального сайта государственного учреждения фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- невозможность прочтения заявления (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- постановка в заявлении вопроса, на который заявителю многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными аналогичными заявлениями, при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств

(в этом случае руководитель государственного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направленные заявления направлялись в одно и то же государственное учреждение, о данном решении надлежащим образом уведомляется заявитель);

– наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

– если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу заявления не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление.

11. Максимальный срок ожидания в очереди

11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением информации и (или) консультации по государственной услуге не должен превышать 15 минут.

12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Указанные в настоящем пункте требования к помещениям не распространяются на помещения, при проведении соответствующих мероприятий по оказанию государственной услуги на местах.

12.1.1. Государственным учреждением обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

12.1.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного учреждения в установленном порядке.

12.1.3. Центральный вход в здание по возможности должен быть оборудован информационной вывеской, предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного учреждения.

12.1.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

12.1.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственной услуги.

12.1.6. Места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

12.1.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников государственного учреждения.

12.1.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

13.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

13.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- проявление корректности и внимательности в обращении с заявителями на предоставление государственной услуги;
- оперативное предоставление государственной услуги, в соответствии с регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на предоставление услуги (основное).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения.

14. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги.

14.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием (получение) обращения (заявления) и (или) информации, регистрация

обращения (заявления);

- рассмотрение (обработка) заявления либо отказ в приеме;
- предоставление государственной услуги, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

15. Административная процедура «Прием (получение) обращения (заявления) и (или) информации, регистрация обращения(заявления)».

15.1. Началом предоставления государственной услуги является поступление обращения (заявления) и (или) информации от заявителя.

При личном обращении заявителя Работник уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией:

- на бумажном носителе (информационные стенды);
- в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);
- путем предоставления устной информации и (или) консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией.

Содержание устного обращения заносится в журнал оказания государственной услуги. Ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале оказания государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление исчерпывающей информации и (или) консультации по поступившему обращению.

При устном телефонном обращении заявителя Работник, ответственный за предоставление государственной услуги, уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и должен предоставить полную и достоверную необходимую заявителю информацию и (или) консультацию.

Содержание устного обращения заносится в журнал оказания государственной услуги. Ответ на обращение дается устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в журнале оказания государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление исчерпывающей информации и (или) консультации по поступившему обращению и отметка в журнале.

При письменном заявлении началом предоставления государственной услуги является его регистрация.

Письменное заявление регистрируется в журнале входящих документов в течение 1 (одного) рабочего дня со дня поступления.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления либо отказ в его приеме.

16. Административная процедура «Рассмотрение (обработка) обращения (заявления)».

16.1. При рассмотрении (обработке) письменного заявления, основанием для начала процедуры является поступление руководителю государственного учреждения зарегистрированного заявления.

Руководитель передает ответственному работнику заявление.

Работник проверяет заявление и документы:

- на соответствие требованиям пункта 8.1. настоящего регламента;
- на наличие оснований для отказа, предусмотренных пунктом 9.1. настоящего регламента.

Срок рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием официального сайта государственного учреждения, составляет 30 (тридцать) дней с даты его регистрации.

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение заявления и подготовка соответствующего ответа для подписи руководителя.

При рассмотрении (обработке) устного заявления ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в журнале оказания государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление исчерпывающей информации и (или) консультации по поступившему обращению.

17. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

17.1. При рассмотрении (обработке) письменного заявления и при отсутствии оснований для отказа руководитель государственного учреждения в течение 3 (трех) дней, с момента поступления ему подготовленного ответа, принимает решение о предоставлении государственной услуги и подписывает подготовленный ответ заявителю.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 10.1. настоящего регламента, руководитель государственного учреждения в трехдневный срок подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин такого отказа (Приложение № 3 к настоящему регламенту).

Результаты рассмотрения заявления и документов направляются заявителю в течение 2 (двух) рабочих дней со дня подписания, о чем делается запись в журнале оказания государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

При рассмотрении (обработке) устного заявления ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в журнале оказания государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление

исчерпывающей информации и (или) консультации по поступившему обращению.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги и досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия).

18. Формы контроля за предоставление государственной услуги.

18.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

18.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное учреждение.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

18.3. Работники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения заявлений о предоставлении государственной услуги. Ответственность работников государственного учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

18.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги и соответствующей информации может быть осуществлен путем письменного обращения, при условии, что такая информация не является конфиденциальной.

18.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом, при их наличии.

19. Порядок обжалования по предоставлению государственной услуге

19.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю

государственного учреждения, в котором ему предоставляется услуга.

19.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников государственного учреждения - директору государственного учреждения;
- директора государственного учреждения и его заместителей – Руководителю Главного управления.

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

- нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушения срока предоставления государственной услуги;
- требования представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, не предусмотренных настоящим регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги;
- отказа в приеме заявления, если основания отказа не предусмотрены регламентом;
- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены регламентом;
- требования внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области или настоящим регламентом;
- отказа государственного учреждения, его должностных лиц, работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушения срока или порядка выдачи ответа на письменное обращение (заявление) по результатам предоставления государственной услуги.
- приостановления предоставления государственной услуги, если основания предоставления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области или настоящим регламентом.

19.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

19.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

19.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется государственным учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, работниками по месту нахождения Учреждения. Время приема жалоб совпадает с основным временем работы Учреждения.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

20.7 Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного учреждения, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

20.8. По результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное учреждение принимает

исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20.9. Государственное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- признание жалобы необоснованной.

20.10. Государственное учреждение дает ответ заявителю без предоставления информации по существу обращения (заявления) в следующих случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом Заявителю (представителю Заявителя) сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе (жалоба остается без ответа, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю (представителю Заявителя), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

20.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование государственного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работке, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного учреждения, вид которой установлен

законодательством Российской Федерации.

20.12. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

20.13. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет.

Приложение № 1
к регламенту предоставления
государственной услуги
«Информирование и консультирование
по вопросам погребения
и похоронного дела»

**Государственное учреждение, предоставляющее государственную услугу
«Информирование и консультирование по вопросам погребения
и похоронного дела»**

№ п\п	Наименование учреждения	Адрес, телефон для справок
1.	Государственное бюджетное учреждение Московской области «Центр мемориальных услуг»	143441, Московская область, Красногорский район, п/о Путилково, 69 км МКАД, офисно-общественный комплекс ЗАО «Гринвуд», строение 23, помещение 384. Телефон горячей линии: +7 (498) 568 -99-99 Официальный сайт: http://memorial.mosreg.ru

Приложение № 2
к регламенту предоставления
государственной услуги
«Информирование и консультирование
по вопросам погребения
и похоронного дела»

**В Государственное бюджетное учреждение
Московской области «Центр мемориальных услуг»**

от _____
фамилия, имя, отчество (при наличии)

гражданин _____
(гражданство)

паспорт _____
(серия номер)

выдан _____
(кем, когда)

проживающей (его) по адресу: _____

(край, область, район, населенный пункт, улица, № дом и квартиры)

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении государственной услуги**

Прошу предоставить государственную услугу «Информирование
и консультирование по вопросам погребения и похоронного дела»:

(краткое содержание обращения)

Дополнительно представляю копии следующих документов:

1 - _____ на ____ листах;
2 - _____ на ____ листах.

Прошу ответ на заявление или решение об отказе в приеме или решение об отказе в
предоставлении государственной услуги:

1 - направить по почте

2 - направить на адрес электронной почты

Контактные данные:

Телефон:

E-mail:

Почтовый адрес:

Дата _____

Подпись заявителя _____

Приложение № 3¹
к регламенту предоставления
государственной услуги
«Информирование и консультирование
по вопросам погребения
и похоронного дела»

Рекомендуемая форма

Заявителю

фамилия, имя, отчество (при наличии)

гражданину _____
(гражданство)

паспорт _____
(серия номер)

выдан _____
(кем, когда)

проживающему по адресу: _____

(край, область, район, населенный пункт, улица, № дом и квартиры)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении государственной услуги

Настоящим подтверждается, что при приеме обращения и информации, необходимой для предоставления государственной услуги «Информирование и консультирование по вопросам погребения и похоронного дела» были выявлены следующие основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

(в уведомлении об отказе указываются конкретное основание (основания) для отказа в предоставлении государственной услуги):

-
-

В связи с изложенным принято решение об отказе в предоставлении государственной услуги.

(должностное лицо) (подпись, Ф.И.О.)

Подпись заявителя, подтверждающая получение уведомления: _____

(Ф.И.О., дата)

Приложение № 4
к регламенту предоставления
государственной услуги
«Информирование и консультирование
по вопросам погребения
и похоронного дела»

Блок-схема предоставления государственной услуги

