



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЩ НАЛШЫК КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫППЭ АДМИНИСТРАЦЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ НАЛЬЧИК ШАХАР ОКРУГУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ №1452**

**УНАФЭ №1452**

**БЕГИМ №1452**

« 20 » августа 2021г.

### **Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Местная администрация городского округа Нальчик **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению».

2. Признать утратившим силу постановление Местной администрации городского округа Нальчик от 30 января 2018 года №131 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Нальчик» и разместить на официальном сайте городского округа Нальчик [«admnalchik.ru»](http://admnalchik.ru) в порядке, установленном Уставом городского округа Нальчик.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя Главы местной администрации городского округа Нальчик А.А. Маремукова.

И.о. Главы местной администрации  
городского округа Нальчик

А.Тонконог

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Местной администрации  
городского округа Нальчик  
от « 20 » августа 2021 г. № 1452

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Погребение умерших в соответствии с гарантированным  
перечнем услуг по погребению»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между физическими, юридическими лицами и муниципальным бюджетным учреждением «Управление по вопросам ритуальных услуг и содержания мест захоронений на территории городского округа Нальчик» - специализированной службой по вопросам похоронного дела (далее - специализированная служба), созданной Местной администрацией городского округа Нальчик, связанные с оказанием ритуальных услуг на территории городского округа Нальчик в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению.

1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий при предоставлении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Заявителями, имеющими право получить муниципальную услугу «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению» (далее - муниципальная услуга), являются физические или юридические лица (далее - заявители), обратившиеся в муниципальное бюджетное учреждение «Управление по вопросам ритуальных услуг и содержания мест захоронений на территории городского округа Нальчик», предоставляющее муниципальную услугу, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению к настоящему административному регламенту:

- интересы заявителей могут представлять иные лица, уполномоченные заявителем в установленном порядке.

1.4. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.4.1 заявитель либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в специализированную службу;

1.4.2 заявитель либо его представитель может также обратиться за получением информации в государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее - МФЦ).

Необходимую информацию заявитель либо его представитель может получить на официальном сайте городского округа Нальчик в сети «Интернет» и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Адрес официального сайта городского округа Нальчик: - [www.admnalchik.ru](http://www.admnalchik.ru)

Адрес федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ);

1.4.3 информирование проводится в форме:

-устного информирования;

-письменного информирования;

1.4.3.1 устное информирование осуществляется специалистами специализированной службы или МФЦ при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалисты, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования.

1.4.3.2 при ответах на телефонные звонки специалисты подробно, в корректной форме, информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Местной администрации городского округа Нальчик, куда обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При устном обращении заявителя (по телефону) специалисты дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому специалисту или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо специалист может предложить заявителю обратиться письменно;

1.4.3.3 письменное информирование осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу), исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона специалиста.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

1.4.3.4 заявитель либо его представитель информируется о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультируются о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте городского округа Нальчик в сети «Интернет», а также на ЕПГУ;

1.4.3.5 на информационном стенде, размещенном в здании специализированной службы, указан график приема граждан и перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и образец заполнения заявления.

На официальном сайте городского округа Нальчик и в федеральной государственной информационной системе ЕПГУ в сети Интернет размещается вся необходимая для получения муниципальной услуги информация.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется специализированной службой, а также МФЦ.

Оказание муниципальной услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению» осуществляется по принципу «одного окна» с использованием страхового номера индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования.

Специализированная служба, предоставляющая муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выполнение гарантий погребения умершего с учетом волеизъявления, выраженного лицом при жизни, и пожелания родственников.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги не может превышать трех дней с момента регистрации заявления, а при отсутствии супруга, близких родственников, иных родственников либо законного представителя умершего или при невозможности осуществить ими погребение, а также при отсутствии иных лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение, в течение трех дней с момента установления причины смерти:

- погребение умерших, личность которых не установлена органами внутренних дел в определенные законодательством Российской Федерации сроки, осуществляется специализированной службой в течение трех дней с момента получения согласия указанных органов путем предания земле на определенных для таких случаев участках общественных кладбищ.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников опубликования), размещен на официальном сайте городского округа Нальчик и на ЕПГУ.

2.6. Перечень документов, прилагаемых к заявлению, для предоставления муниципальной услуги:

- медицинское свидетельство о смерти (или свидетельство о смерти, выдаваемое органами ЗАГС);

- копия паспорта заявителя (ответственного за место захоронения);

- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;

2.6.1 должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Местной администрации городского округа Нальчик;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Способы подачи необходимых документов для получения муниципальной услуги.

По выбору заявителя заявление и документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, представляются в специализированную службу посредством личного обращения заявителя или уполномоченного представителя заявителя.

2.8.Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.9.Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

2.10.Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

2.11.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13.Срок регистрации заявления не должен превышать 30 минут.

Заявление регистрируется в течение 30 минут путем внесения записи, которая содержит входящий номер, дату приема заявления и передается для рассмотрения руководителю специализированной службы.

Датой приема заявления о предоставлении муниципальной услуги считается дата его официальной регистрации в специализированной службе.

2.14.Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

-предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении;

-для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта;

-путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями;

-в случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается;

-для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяются места, которые не должны занимать иные транспортные средства;

-вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок;

-на здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска);

-фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками;

-помещение приема и выдачи документов должно предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей, оборудоваться стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

-в местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей;

-в помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

## 2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.15.1 показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

-транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги (5 минут ходьбы от остановочного пункта);

-размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационном стенде специализированной службы, на официальном сайте городского округа Нальчик, а также ЕПГУ;

-возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

-содействие со стороны должностных лиц специализированной службы, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

-оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

-возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в специализированную службу, в том числе с использованием кресла-коляски, и, при необходимости, с помощью персонала;

-возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги;

-сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории специализированной службы;

-проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

-размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

-обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

-оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления

документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта специализированной службы и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- оказание должностными лицами специализированной службы иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

- возможность получения информации о стадии предоставления муниципальной услуги;

2.15.2 показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги - три дня;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги (при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги - 15 минут; при получении конечного результата - 15 минут);

- количество взаимодействий с должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, - 2 (1 - при подаче заявления, 1 - при получении результата);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. Организация предоставления муниципальной услуги в электронной форме утверждена распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010 года №158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной информационной системе ЕПГУ размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- сроки оказания муниципальной услуги;

- формы заявлений и сообщений на предоставление муниципальной услуги.

- сведения о размере оплаты предоставления муниципальной услуги.

К формам заявлений обеспечивается доступ для копирования и заполнения в электронном виде.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку выполнения, в том числе особенности



выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления и представленных документов;
- принятие решения о месте захоронения;
- организация погребения умершего;
- регистрация погребения умершего.

3.2. Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги» является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в специализированную службу, МФЦ либо на ЕПГУ.

Заявление регистрируется в установленном порядке путем внесения записи, которая содержит входящий номер, дату приема заявления и передается для рассмотрения руководителю специализированной службы. Исполнение административной процедуры не может превышать 30 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение заявления и представленных документов» является получение заявления о предоставлении муниципальной услуги и его регистрация, далее приемщик заказов специализированной службы принимает документы, осуществляет проверку представленных документов на соответствие перечню документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, проверяет подлинность и полноту представленных заявителем документов.

3.4. При предоставлении документов приемщик заказов специализированной службы, ответственный за прием документов, возвращает заявителю подлинники документов после их рассмотрения (при необходимости делает копии).

Результатом административной процедуры является рассмотрение, в течение 1 дня, руководителем специализированной службы заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Основанием для начала административной процедуры «Принятие решения о месте захоронения» является предъявление в администрацию кладбища заверенной работником специализированной службы копии заявления на оказание услуги по погребению согласно гарантированному перечню услуг с резолюцией руководителя специализированной службы.

Сотрудник специализированной службы уведомляет заявителя о необходимости определения им места захоронения умершего с учетом исполнения волеизъявления умершего и выдает заверенную им копию заявления на оказание услуги по погребению согласно гарантированному перечню услуг для предъявления в администрацию кладбища в целях определения места захоронения.

Если заявитель изъявил желание произвести подзахоронение умершего, то в заявлении необходимо указать могилу, в которую производится захоронение.

Максимальная продолжительность выполнения административной процедуры не может превышать одного дня с момента обращения в администрацию кладбища.

Результатом данной процедуры является определение места захоронения.

3.6. Основанием для начала административной процедуры «Организация погребения умершего» является определение места захоронения.

Сотрудник специализированной службы:

- доставляет к дому (моргу) гроб соответствующего размера;
- предоставляет автокатафалк для перевозки гроба с телом от дома (морга) к отведенному месту захоронения;
- формирует бригаду, состоящую из 4 человек, для оказания услуги по доставке похоронных принадлежностей, переносу гроба с телом умершего к месту захоронения и захоронению;
- бригада осуществляет опускание гроба в могилу, закопку могилы с формированием намогильного холмика, установку регистрационной таблички.

Максимальная продолжительность выполнения административной процедуры не может превышать одного дня с момента определения земельного участка для погребения.

Результатом исполнения муниципальной услуги является погребение умершего.

3.7. Основанием для начала административной процедуры «Регистрация погребения умершего» является погребение тела умершего:

3.7.1 после погребения тела умершего сотрудник специализированной службы производит соответствующую запись в книге учета регистрации захоронений;

3.7.2 заявителю, взявшему на себя обязанность осуществить погребение умершего, выдается удостоверение о захоронении с указанием места захоронения умершего на территории кладбища и при необходимости справка о захоронении.

Удостоверение о захоронении регистрируется в журнале регистрации удостоверений о захоронении.

Результатом административной процедуры является:

- выдача удостоверения о захоронении;
- внесение записи в книгу учета регистрации захоронений;

3.7.3 максимальная продолжительность выполнения административной процедуры не может превышать 30 минут.

В случае если заявитель обратился за получением муниципальной услуги через МФЦ, результат предоставления муниципальной услуги выдается в МФЦ. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней.

### 3.8. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ:

3.8.1 основанием для начала административной процедуры является поступление в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Административное действие по приему от заявителя запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, включает в себя:

- установление личности заявителя (законного представителя или доверенного лица заявителя), а также проверку документа, подтверждающего полномочия законного представителя или доверенного лица (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

- проверку комплектности представленных документов;

- регистрацию заявления в автоматизированной информационной системе (АИС) МФЦ;

- вручение расписки о получении заявления и документов;

3.8.2 при обращении заявителя за оказанием муниципальной услуги специалисты МФЦ осуществляют постановку заявителя в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона. Заявление с описью документов и распиской в получении документов на предоставление муниципальной услуги формируются специалистами сектора приема заявителей в программе АИС МФЦ. Все принятые заявления с пакетами документов передаются в сектор обработки документов, где к комплектам документов формируются два экземпляра сопроводительных реестров, один из которых возвращается в МФЦ с отметкой специалиста специализированной службы о приеме указанных в сопроводительном реестре дел;

3.8.3 МФЦ направляет в специализированную службу заявление и документы, полученные от заявителя, в течение 2 рабочих дней с момента получения запроса от заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

3.8.4 после поступления результатов оказания муниципальной услуги из специализированной службы, специалисты МФЦ оповещают заявителя посредством SMS-сообщений либо телефонного звонка о готовности результата предоставления муниципальной услуги, в зависимости от желания заявителя.

Для выдачи результата оказания муниципальной услуги заявителю также выдается пронумерованный талон, свидетельствующий о постановке в системе электронной очереди. Результат выдается при предъявлении документа, удостоверяющего личность, доверенности (в случае обращения представителя заявителя) и расписки в получении документов, выданной заявителю при приеме заявления на предоставление муниципальной услуги. В расписке принятых документов заявителем ставится отметка о получении результата, которая остается на хранении в МФЦ;

3.8.5 основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги, выдачи результата оказания муниципальной услуги является отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность, и доверенности (в случае обращения представителя заявителя);

3.8.6 сроки предоставления и причины отказа в предоставлении муниципальной услуги регламентируются настоящим административным регламентом.

3.9. Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

#### 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и принятием сотрудниками специализированной службы решений осуществляется руководителем специализированной службы, а также должностными лицами Местной администрации, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Проверка может осуществляться на основании жалоб заявителей.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Местной администрации городского округа Нальчик при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению доступности качества предоставления государственной услуги, вносить предложения о мерах по устранению нарушений исполнения административного регламента» следующих нормативных правовых актах Местной администрации городского округа Нальчик.

4.4. Все должностные лица, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур.

4.5. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействие) и решений специализированной службы и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предметом жалобы являются решения или действия (бездействие) специализированной службы и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично либо через представителя или направить письменно или в электронном виде обращение Главе местной администрации городского округа Нальчик, заместителю Главы местной администрации городского округа Нальчик, руководителю специализированной службы. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского округа Нальчик, ЕПГУ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.4.1 основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы;

5.4.2 жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

-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;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

-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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

-нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги либо комплексного запроса, предоставляемого при однократном обращении заявителя в МФЦ;

-нарушения срока предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги через МФЦ;

-требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами КБР, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами КБР, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами КБР, муниципальными правовыми актами;

-требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами КБР, муниципальными правовыми актами;

-отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

-нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

-приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами КБР, муниципальными правовыми актами;

-требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.5.1 в случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.5.2 в случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя;

5.5.3 прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат

указанной муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте;

5.5.4 прием жалоб осуществляется в соответствии с режимом работы специализированной службы;

5.5.5 в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы ЕПГУ, а также официального сайта городского округа Нальчик;

5.5.6 при подаче жалобы в электронном виде документ может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалобы рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействия) Местной администрации городского округа Нальчик ее должностных лиц, муниципальных служащих, структурных подразделений Местной администрации городского округа Нальчик и их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных (государственных) услуг:

- комиссия принимает решение путем открытого голосования большинством голосов от общего числа членов комиссии, присутствующих на заседании, и оформляется протоколом, который носит рекомендательный характер для принятия решения по итогам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалобы и принятия решения по нему.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, 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.

5.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

-жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 КБР, муниципальными правовыми актами городского округа Нальчик;

-в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.15. Порядок подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействия) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, и их должностных лиц, утвержден решением Совета местного самоуправления городского округа Нальчик от 5 апреля 2013 года №106 и размещен на официальном сайте городского округа Нальчик.

5.16. Заявитель имеет право обжаловать в судебном порядке решение, принятое в ходе рассмотрения его жалобы.

5.17. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Местной администрации городского округа Нальчик, специализированной службы и МФЦ, а также их должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Погребение умерших в соответствии  
с гарантированным перечнем услуг  
по погребению»

Директору МБУ «Управление ПРУ и СМЗ»  
от \_\_\_\_\_  
адрес \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас оказать услугу по захоронению умершего (ей) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению.

Прилагаемые документы:

- 1) медицинское свидетельство о смерти (или свидетельство о смерти, выданное ЗАГС);
- 2) копия паспорта заявителя;
- 3) доверенность.