



## Социальное управление города Пензы

---

---

### П Р И К А З

7 сентября 2015 года

№ 88 о/д

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы» (с изм. от 03.11.2016)**

Во исполнение федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы», постановления администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы», руководствуясь пунктом 5.2.8. Положения о Социальном управлении города Пензы, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы» согласно приложению к приказу.

2. Опубликовать приказ в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника управления И.Г. Федонину.

И.о. начальника управления

А.Г.Николаев

УТВЕРЖДЕН  
приказом и. о. начальника  
Социального управления  
города Пензы  
от 07.09.2015 № 88о/д

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по  
погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент определяет стандарт и порядок предоставления Социальным управлением города Пензы муниципальной услуги по принятию решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы (далее – Регламент).

1.2. Круг заявителей.

Супруг, близкие родственники, иные родственники, законный представитель, иное лицо, взявшее на себя обязанность осуществить погребение умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле».

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги граждане могут получить:

1) при личном обращении в Социальном управлении города Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 14, время работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье - выходные дни;

2) по телефону 54-38-57;

3) в письменном виде почтой по адресу: 440008, г. Пенза, ул. Ставского, 9;

4) с использованием средств электронного информирования:

- на официальном сайте Социального управления города Пензы ([www.socuprpenza.ru](http://www.socuprpenza.ru));

- на официальном сайте администрации города Пензы ([www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru));

- региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (<http://gosuslugi.pnzreg.ru>), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>);

- на официальном сайте Государственного автономного учреждения Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ») (<http://www.mfcinfo.ru>).

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Социальным управлением города Пензы (далее - Управление).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы;

2) решение об отказе в возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги – 1 месяц.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

1) с решением Пензенской городской Думы от 25.09.1998 № 229/22 «Об утверждении Положения «О Почетном гражданине города Пензы» («Наша Пенза, 16.10.1998, № 42);

2) с решением Пензенской городской Думы от 27.05.2010 № 338-18/5 «Об утверждении Порядка предоставления средств бюджета города Пензы на захоронение умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы» (Пензенские губернские ведомости», 08.06.2010, № 49).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

1) заявление о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы, по форме представленной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту, в том числе в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

2) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;

3) реквизиты лицевого счета лица, осуществляющего организацию захоронения;

4) копия свидетельства о смерти Почетного гражданина, заверенная в установленном порядке;

5) документы, подтверждающие фактически понесенные заявителем расходы, составленные в соответствии с действующим законодательством;

6) заверенная копия документа, подтверждающего присвоение звания «Почетный гражданин города Пензы».

В случае, если заявителем не представлена самостоятельно заверенная копия документа, подтверждающего присвоение звания «Почетный гражданин города Пензы, специалист Управления или ГАУ «МФЦ» запрашивает ее в рамках межведомственного взаимодействия.

От имени заявителя могут также выступать лица, уполномоченные им на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Заявление заявитель вправе направить в форме электронного документа.

Прием от граждан документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в Социальном управлении города Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 14, время работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье - выходные дни, а также в ГАУ «МФЦ» по адресам: г. Пенза, ул. Шмидта, 4, г. Пенза, пр-кт Победы, 150, г. Пенза, ул. Фабричная, 2а, г. Пенза, Богданова, 63а. Время работы: понедельник – пятница - с 8-00 до 20-00; суббота с 8-00 до 14-00; воскресенье – выходной день.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) за возмещением расходов на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению заявитель обратился по истечении 6 месяцев со дня смерти Почетного гражданина.

2.9. Максимальный срок ожидания гражданином в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди при подаче документов, информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должно превышать 10 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 1 рабочий день.

2.11. Требования к месту предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- возможность обращения заявителя для получения муниципальной услуги в ГАУ «МФЦ»;
- возможность представления заявления на возмещение затрат в форме электронного документа в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Социального управления города Пензы, на официальном сайте администрации города Пензы, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном

виде.

Заявитель вправе представить заявление в электронной форме посредством отправки через личный кабинет региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (<http://gosuslugi.pnzreg.ru>) и (или) федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал, Порталы) (<http://www.gosuslugi.ru>).

Заявление в форме электронного документа заявитель вправе подписать по своему выбору:

- электронной подписью заявителя (представителя заявителя);
- усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

При подаче заявления в форме электронного документа, заверенного электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

При подаче заявления в форме электронного документа заявитель проходит процедуру регистрации на Порталах.

После регистрации на Порталах заявитель в личном кабинете заполняет и направляет заявление в электронном виде.

Заявление предоставляется в Управление в электронной форме путем заполнения формы запроса, размещенной на Портале.

Запросы направляются в виде файлов в формате XML (далее - XML-документ), созданных с использованием XML-схем и обеспечивающих считывание и контроль представленных данных.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявления должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Направленное заявление регистрируется в электронном журнале регистрации заявлений и отображается в личном кабинете на Порталах со статусом «Направлено».

При подаче заявления в электронном виде, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на РГИС «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» и (или) ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

При поступлении заявления в форме электронного документа не позднее дня следующего за днем поступления заявления специалист отдела направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием заявления с указанием даты приема заявления, перечня документов, которые необходимо представить, и срока их представления (не позднее пяти рабочих дней со дня отправки сообщения заявителю).

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде уведомление о принятом решении направляется заявителю в форме электронного документа.

2.15. Особенности представления муниципальной услуги на базе ГАУ «МФЦ».

При приеме документов на оказание муниципальной услуги на базе ГАУ «МФЦ» специалист ГАУ «МФЦ»:

- принимает от заявителя заявление и пакет документов, регистрирует обращение в соответствии с документооборотом ГАУ «МФЦ»;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- проверяет комплектность представленных заявителем документов;
- выдает расписку о принятии заявления и пакета документов с описью представленных документов и указанием срока получения результата услуги.

Передача документов заявителя из ГАУ «МФЦ» в отдел социальных выплат, пособий и компенсаций Социального управления города Пензы (далее – отдел) осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления и принятых документов, требуемых в п.2.6. Регламента.

Передача документов заявителя из ГАУ «МФЦ» в отдел осуществляется специалистом ответственным за доставку документов ГАУ «МФЦ» в закрытом конверте под роспись специалисту Управления, ответственному за прием документов заявителя, в сопроводительной ведомости.

В срок получения результата специалист ГАУ «МФЦ», ответственный за доставку документов, получает в отделе документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги под роспись.

Полученный специалистом ГАУ «МФЦ» документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, регистрируется в установленном ГАУ «МФЦ» порядке.

Специалисты ГАУ «МФЦ» уведомляют с использованием средств телефонной или почтовой связи заявителя о готовности документа, содержащего сведения о результате предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе получить документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, лично, обратившись в ГАУ «МФЦ» после предъявления документов, удостоверяющих его личность.

От имени заявителя документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, могут получить уполномоченные в соответствии с действующим законодательством лица.

В случае неявки заявителя в ГАУ «МФЦ», в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата оказания услуги, ГАУ «МФЦ» передает документы в архив в соответствии с документооборотом ГАУ «МФЦ».

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### 3.1. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую последовательность действий:

- 1) прием, проверка, оформление и заверение копий документов на предоставление муниципальной услуги;
- 2) принятие решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы либо принятие решения об отказе в возмещении;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении;
- 4) возмещение затрат заявителю.

### 3.2. Действия специалистов при предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Прием, проверка, оформление и заверение копий документов на предоставление муниципальной услуги.

3.2.1.1. Основанием для начала административного действия по приему, проверке и регистрации документов является предоставление заявления, поданного заявителем лично, либо направленного по почте, либо в форме электронного документа.

При подаче заявления лично заявитель обращается в Социальное управление города Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 14, с заявлением и приложением к нему документов, указанных в пункте 2.6. Регламента.

При подаче заявления по почте заявитель направляет по почте заявление и документы, указанные в пункте 2.6. Регламента, в Социальное управление города Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9.

При подаче заявления в электронной форме заявитель заполняет электронную форму заявления на Портале, а также реквизиты документов, указанных в п. 2.6. Регламента.

При поступлении заявления в форме электронного документа не позднее дня следующего за днем поступления заявления специалист отдела направляет заявителю уведомление, подтверждающее прием заявления с указанием даты приема заявления, перечня документов, которые необходимо представить, и срока их представления (не позднее пяти рабочих дней со дня отправки сообщения заявителю).

3.2.1.2. Прием и проверку документов осуществляет специалист отдела социальных выплат, пособий и компенсаций Управления (далее – специалист отдела).

3.2.1.3. Специалист отдела оформляет копии (за исключением документов представляемых в оригинале согласно решению Пензенской городской Думы от 27.05.2010 № 338-18/5 «Об утверждении Порядка предоставления средств бюджета города Пензы на захоронение умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы»).

3.2.1.4. Специалист отдела сверяет копии документов с их подлинниками и ставит на них удостоверяющую надпись: «Верно», должность, подпись, расшифровку подписи и дату.



3.2.1.5. Специалист отдела обязан консультировать заявителя по вопросам подготовки и комплектации документов.

3.2.1.6. Специалист отдела в течение 1 рабочего дня с момента представления документов регистрирует заявление и передает на рассмотрение начальнику Управления.

3.2.2. Принятие решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы либо принятие решения об отказе в возмещении и уведомление заявителя о принятом решении.

3.2.2.1. После рассмотрения заявления начальником Управления, документы направляются в отдел социальных выплат, пособий и компенсаций Управления.

Срок выполнения действия – 5 дней.

3.2.2.2. При наличии всех документов, указанных в п. 2.6. Регламента, специалист отдела готовит проект решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п. 2.8. Регламента, специалист отдела готовит проект решения об отказе в возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы.

Срок выполнения действия – 5 дней.

3.2.3. Уведомление заявителя о принятом решении.

После принятия решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы либо об отказе в возмещении заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде уведомление о принятом решении направляется заявителю в форме электронного документа.

Результат предоставления муниципальной услуги по желанию заявителя может быть выдан ему на руки.

Срок выполнения действия – 5 дней.

3.2.4. Возмещение затрат заявителю.

При принятии решения о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы и на основании служебной записки отдела социальных выплат, пособий и компенсаций о возмещении затрат осуществляется перечисление денежных средств на счет заявителя.

Срок выполнения действия – 14 дней.

#### **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги гражданам являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Регламентом;
- 2) отсутствие обоснованных жалоб на нарушение положений настоящего Регламента.

4.4. Для проведения проверки качества предоставления услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие.

Проверка проводится не реже одного раза в год.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Управления:

- 1) предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение Управлением муниципальной услуги;
- 2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления и должностных лиц;
- 3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами прав, свобод или законных интересов граждан.

## **V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего.

5.2. Жалоба подается в Управление в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,

решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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;

- 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.

5.4. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в Управление, по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 14, время работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье - выходные дни.

В случае, если обжалуются решения руководителя Управления жалоба подается в администрацию города Пензы по адресу: г. Пенза, пл. Маршала Жукова, 4, время работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье - выходные дни.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Управления [www.socuprpenza.ru](http://www.socuprpenza.ru);

б) официального сайта администрации города Пензы [www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru);

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг [gosuslugi.pnzreg.ru](http://gosuslugi.pnzreg.ru).

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 могут быть представлены в форме электронных документов,

подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

5.9. Заявитель вправе подать жалобу через ГАУ «МФЦ». При поступлении жалобы ГАУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в Управление не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги ГАУ «МФЦ» рассматривается Управлением. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных решением Пензенской городской Думы от 27.05.2010 № 338-18/5 «Об утверждении Порядка предоставления средств бюджета города Пензы на захоронение умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы»;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено п. 2.6. настоящего Регламента;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены п. 2.8. настоящего Регламента;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ Управления, должностного лица Управления, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Управление обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их

официальных сайтах, на региональном портале государственных и муниципальных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.13. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, 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.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, 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) отказ в удовлетворении жалобы.

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

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.18. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.19. Заявитель имеет право на получение имеющихся в распоряжении Социального управления города Пензы материалов и копий документов, необходимых для обоснованного рассмотрения жалобы.

Приложение № 1  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Решение о возмещении затрат на  
оказание ритуальных услуг и услуг по  
погребению умершего (погибшего)  
Почетного гражданина города Пензы»,  
утвержденному приказом и.о. начальника  
Социального управления города Пензы  
от 07.09.2015 № 880/д

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги

Начальнику Социального  
управления города Пензы

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)  
проживающего(-ей) по адресу:

г. Пенза, ул. \_\_\_\_\_

дом \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу возместить расходы на захоронение умершего (погибшего)  
Почетного гражданина города Пензы

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество умершего (погибшего))

в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

(сумма прописью)

Указанную сумму прошу перечислить на мой лицевой счет

№ \_\_\_\_\_, открытый в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(банковские реквизиты кредитной организации)

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в том числе:

- 1) \_\_\_\_\_.
- 2) \_\_\_\_\_.
- 3) \_\_\_\_\_.
- 4) \_\_\_\_\_.
- 5) \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение № 2  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной  
услуги «Решение о возмещении  
затрат на оказание ритуальных услуг  
и услуг по погребению умершего  
(погибшего) Почетного гражданина  
города Пензы», утвержденному  
приказом и.о. начальника  
Социального управления  
города Пензы от 07.09.2015 № 880/д

Блок – схема предоставления муниципальной услуги  
«Решение о возмещении затрат на оказание ритуальных услуг и услуг  
по погребению умершего (погибшего) Почетного гражданина города Пензы»

