Регламент

предоставления Государственной администрацией города Бендеры государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение»

**Раздел 1. Общие положения**

**1. Предмет регулирования Регламента**

1. Регламент предоставления Государственной администрацией города Бендеры государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение» (далее - Регламент) определяет порядок предоставления Государственной администрацией города Бендеры (далее – уполномоченный орган) государственной услуги по выплате социального пособия на погребение (далее - государственная услуга), сроки и последовательность административных процедур при предоставлении уполномоченным органом государственной услуги, а также устанавливает порядок действий должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

2. Регламент устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, формы контроля над исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа и должностных лиц.

**2. Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Приднестровской Молдавской Республики, иностранные граждане, лица без гражданства, взявшие на себя обязанность осуществить погребение умершего:

а) члены семьи или лица, организовавшие похороны умершего неработающего гражданина на день смерти, либо являвшегося индивидуальным предпринимателем или членом крестьянского (фермерского) хозяйства и не являвшегося получателем пенсии;

б) члены семьи или лица, организовавшие похороны умершего гражданина, который на день смерти состоял на учете в центре занятости населения в качестве безработного;

в) члены семьи или лица, организовавшие похороны несовершеннолетнего члена семьи неработающих граждан;

г) члену семьи или лицу, по случаю рождения мертвого ребенка по истечению 196 (ста девяноста шести) дней беременности.

4. За умерших, работающих граждан на момент смерти или умерших несовершеннолетних членов семей работающих граждан, заявители получают пособие на погребение по месту работы.

5. Гражданам, имеющим право на получение социального пособия на погребение за счет средств двух и более источников, указанное пособие выплачивается только за счет средств одного из источников, по выбору гражданина.

6. Гражданам, получившим на безвозмездной основе услуги, предусмотренные действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, социальное пособие на погребение, не выплачивается.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

7. Информацию о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах управлений, участвующих в предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты и иную необходимую информацию заявитель может получить на расположенных в уполномоченном органе информационных стендах, а также на официальном сайте, по телефону, на сайте государственной информационной системы «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики» (<https://uslugi.gospmr.org/>) (далее – Портал).

8. Сведения об уполномоченном органе:

а) место нахождения уполномоченного органа: г. Бендеры, ул. Ленина, 17;

 б) почтовый адрес уполномоченного органа: 3200, г. Бендеры, ул. Ленина, 17;

 в) официальный сайт уполномоченного органа: [www. admin@bendery.gospmr.org](http://www.bendery-ga.org) ;

 г) телефон профильного подразделения уполномоченного органа: 0 (552) 2-11-96,

0(552) 2-44-35; 0(552)2-33-55

д) график приема профильного подразделения уполномоченного органа:

1) понедельник - пятница: 8.30 – 17.00;

2) обеденный перерыв: 12.00 – 13.00;

3) суббота, воскресенье: выходные дни.

9. По решению руководителя (первого заместителя руководителя, заместителя руководителя) уполномоченного органа график работы профильного подразделения может быть изменен.

10. Консультирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги и ходе представления осуществляется в соответствии с графиком приема граждан (кроме выходных и праздничных дней) в устной форме:

а) по телефону;

б) при личном обращении.

11. На официальном сайте, на информационных стендах уполномоченного органа в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

а) перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственных услуг;

б) перечень документов, необходимых для предоставления государственных услуг;

в) формы заявлений и образцы их заполнения;

г) сроки предоставления государственных услуг;

д) краткое описание порядка предоставления государственных услуг;

е) текст настоящего Регламента с приложениями;

ж) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

з) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

и) форма заявлений, используемая при предоставлении государственной услуги.

Полный текст настоящего Регламента размещается на официальном сайте уполномоченного органа.

12. При информировании о порядке предоставления государственных услуг по телефону должностное лицо уполномоченного органа должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование структурного подразделения уполномоченного органа.

13. Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес Государственной администрации города Бендеры, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению.

14. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

15. При невозможности ответить на поставленные гражданином вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

16. Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 (десяти) минут.

17. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с графиком работы Государственной администрации города Бендеры.

18. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам предоставления государственных услуг должностное лицо обязано в соответствии с поступившим обращением предоставлять информацию по следующим вопросам:

а) о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственных услуг (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

б) о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственных услуг;

в) о перечне документов, необходимых для предоставления государственных услуг;

г) о сроках предоставления государственных услуг;

д) об основаниях отказа в предоставлении государственных услуг;

е) о месте размещения на официальном сайте Государственной администрации городаБендеры информации по вопросам предоставления государственных услуг.

**Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги**

**4. Наименование государственной услуги**

19. Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение».

**5. Наименование исполнительного органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу**

20. Государственная услуга предоставляется Государственной администрацией города Бендеры.

**6. Описание результата предоставления государственной услуги**

21. Результатом предоставления государственной услуги является:

а) выплата социального пособия на погребение;

б) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

**7. Срок предоставления государственной услуги**

22. Срок предоставления государственной услуги – день обращения заявителя.

Днем обращения за предоставлением государственной услуги считается день приема заявления и необходимых документов.

**8. Перечень нормативных правовых актов,** **регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

23. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики:

а) Конституцией Приднестровской Молдавской Республики;

б) Законом Приднестровской Молдавской Республики от 22 апреля 1999 года № 152-З «О погребении и похоронном деле» (СЗМР 99-2);

в) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-З-III «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

г) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23);

д) Решение Бендерского городского Совета народных депутатов «О бюджете города на соответствующий финансовый год».

**9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

24. Для предоставления государственной услуги заявителем (представителем заявителя) предоставляется заявление (Приложение № 1 к настоящему Регламенту), к которому прилагаются:

а) в случае, когда умерший являлся совершеннолетним:

1)документ, удостоверяющий личность заявителя (предоставляется для сверки данных, указанных в заявлении);

2) справка о смерти, выданная органами ЗАГС;

3) справка Центра социального страхования и социальной защиты г. Бендеры о том, что умерший не состоял на учете в Центре социального страхования и социальной защиты и не являлся получателем пенсии;

4) справка Центра социального страхования и социальной защиты г. Бендеры о том, что умерший состоял на учете в центре занятости населения в качестве безработного (предоставляется в случае, если умерший состоял на учете в центре занятости);

5) копия трудовой книжки умершего гражданина (первая страница и страница с последней записью) либо справка о персонифицированном учете (при отсутствии трудовой книжки умершего гражданина);

6) уведомление об открытии счета в банке для перечисления заявителю социального пособия на погребение (для заявителей, которые изъявили желание получить социальное пособие на погребение на счет, открытый в банке).

б) в случае, когда умерший являлся несовершеннолетним:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя (предоставляется для сверки данных, указанных в заявлении);

2) справка о смерти, выданная органами ЗАГС;

3) справка Центра социального страхования и социальной защиты г. Бендеры о том, что родители (законные представители) умершего состояли на учете в центре занятости населения в качестве безработных (предоставляется в случае, если данные лица состояли на учете в центре занятости);

4) копия трудовой книжки родителей (законных представителей) умершего гражданина (первая страница и страница с последней записью) либо справка о персонифицированном учете (при отсутствии трудовой книжки умершего гражданина);

5) уведомление об открытии счета в банке для перечисления заявителю социального пособия на погребение (для заявителей, которые изъявили желание получить социальное пособие на погребение на счет, открытый в банке).

Копии документов, предоставляемых в соответствии с пунктом 24 настоящего Регламента, предоставляются вместе с оригиналами для удостоверения их идентичности (о чем делается отметка лицом, осуществляющим прием документов) либо заверенные в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги**

25. Истребование документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, осуществляется уполномоченным органом без участия заявителя в рамках межведомственного взаимодействия.

26. Заявитель (представитель заявителя) вправе представить дополнительно к документам, подлежащим предоставлению заявителем для предоставления государственной услуги, документы, которые находятся в распоряжении государственных и иных органов.

Непредставление заявителем (представителем заявителя) указанных в настоящем пункте Регламента документов не является основанием для отказа в предоставлении государственных услуг.

**11. Действия, требование осуществления которых от заявителя запрещено**

27. Должностные лица уполномоченного органа не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

б) предоставления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, за исключением документов, перечень которых утвержден действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики. Заявитель вправе представить указанные документы и (или) информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, утвержденные действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

г) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

**12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

28. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственных услуг:

а) отсутствие документа, указанных в главе 9 настоящего Регламента;

б) предоставление документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, не позволяющие однозначно истолковать их содержание;

в) документы оформлены ненадлежащим образом (несоответствие документа в части формы и содержания установленным законодательством Приднестровской Молдавской Республики требования, отсутствие подписей уполномоченных лиц, печатей и штампов, утвержденных в установленном порядке);

**13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

29. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги является:

а) предоставление неполного перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) представление документов, не соответствующих требованиям законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

При устранении оснований, указанных в части первой настоящего пункта, предоставление государственной услуги возобновляется.

30. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

**14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг**

31. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

**15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

32. За предоставление государственной услуги государственная пошлина не взимается, государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

**16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

33. Основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

**17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

34. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги, составляет 15 (пятнадцать) минут, в исключительных случаях время ожидания может достигать 60 (шестьдесят) минут.

**18. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги**

35. Заявление о предоставлении государственной услуги подается в Государственную администрацию города Бендеры по месту регистрации умершего неработавшего гражданина на день смерти, рождения мертвого ребенка.

36. Заявление, поданное при личном обращении заявителя в Государственную администрацию города Бендеры, с документами согласно пункту 24 настоящего Регламента регистрируется в день приема указанного заявления.

37. Социальное пособие на погребение выплачивается, если обращение за ним последовало не позднее 6 (шести) месяцев со дня смерти.

**19. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственных услуг**

38. Информация о графике работы уполномоченного органа размещается на входе в здания уполномоченного органа на видном месте.

39. Прием заявителей осуществляется в специально оборудованных помещениях (залах или кабинетах).

Вход в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

40. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

Информация должна размещаться в удобной для восприятия форме.

41. Дополнительные требования к размещению и оформлению помещений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

**20. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**

42. Оценка доступности и качества предоставления государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

а) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

б) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;

в) соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

г) отсутствие обоснованных жалоб со стороны граждан по результатам предоставления государственной услуги.

43. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа.

**21. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

44. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг, а также посредством Портала настоящим Регламентом не предусмотрено.

Услуга подлежит размещению на Портале в целях информирования.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**22. Состав и последовательность административных процедур**

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

а) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и принятие решения о результате предоставления государственной услуги;

в) предоставление (отказ в предоставлении) государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

**23. Административная процедура по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

46. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящим Регламентом, является получение уполномоченным органом документов, представленных заявителем, необходимых для предоставления государственной услуги.

47. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, производится должностным лицом уполномоченного органа.

48. В заявлении на предоставление государственной услуги должна содержаться следующая информация:

а) фамилия, имя, отчество заявителя и умершего, реквизиты документа, удостоверяющего личность;

б) адрес места регистрации по месту или регистрации по месту пребывания, места фактического проживания заявителя и умершего;

в) дата заполнения заявления, подпись заявителя.

49. При приеме заявления и представленных документов должностное лицо уполномоченного органа дает оценку правильности оформления указанных документов, полноты содержащихся в них сведений.

50. Время приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должно превышать 30 (тридцати) минут.

51. Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

**24. Административная процедура по рассмотрению заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и принятию решения о результате предоставления государственной услуги**

52. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом уполномоченного органа заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, согласно пункту 24 настоящего Регламента.

53. Должностное лицо, уполномоченное на предоставление государственной услуги, после изучения заявления и представленных к нему документов, принимает решение о предоставлении государственной услуги, а при наличии оснований, предусмотренных пунктом 28 настоящего Регламента, - об отказе в предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящего главой Регламента, не должен превышать 6 (шесть) часов.

**25. Оформление и выдача результата государственной услуги**

54. Процедура по оформлению и выдаче результата государственной услуги включает в себя:

а) включение заявителя в список на получение социального пособия на погребение;

б) выплата социального пособия на погребение.

55. Выплата социального пособия на погребение производится в день обращения в уполномоченный орган через Управление бухгалтерского учета и отчетности Государственной администрации города Бендеры либо перечисляется на счет заявителя в банке.

56. В случае отказа в предоставлении государственной услуги подготавливается письменное уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги. Письменное уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства. Пакет документов, представленный в уполномоченный орган, возвращается заявителю одновременно с письменным уведомлением об отказе в предоставлении государственной услуги, в день обращения. Максимальный срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящего главой Регламента, не должен превышать 2 (два) часа 30 (тридцать) минут.

**26. Особенности предоставление государственной услуги в виде электронного документа с использованием Портала**

57. Предоставление государственной услуги с использованием Портала в виде электронного документа не осуществляется. Информирование граждан о государственной услуге осуществляется в телефонном режиме.

**27. Особенности предоставления государственной услуги в виде бумажного документа путем направления электронного запроса посредством Портала**

58. Особенности предоставления государственной услуги в виде бумажного документа путем направления электронного запроса посредством Портала не осуществляется.

**Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

**28. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

59. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Приднестровской Молдавской Республики, за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем должностного лица, либо должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

**29. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

60. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственных услуг осуществляются уполномоченным исполнительным органом государственной власти в соответствии с утвержденным графиком.

61. Внеплановая проверка, проводимая уполномоченным исполнительным органом государственной власти, назначается в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

62. Внеплановые проверки также могут проводиться по решению руководителя уполномоченного органа, оказывающего государственную услугу.

**30. Ответственность должностных лиц органа предоставляющего государственную услугу за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

63. Должностные лица уполномоченного органа, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Регламентом.

64. Должностные лица уполномоченного органа, при предоставлении государственной услуги руководствуются нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики и настоящим Регламентом.

65. Должностные лица уполномоченного органа, при предоставлении государственной услуги, обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики, и несут за это ответственность, установленную законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

66. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок виновные должностные лица территориальных органов, несут ответственность, установленную законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

**31. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

67. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны должностных лиц уполномоченного органа должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

68. Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок предоставления государственной услуги, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

69. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц уполномоченного органа, а также принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**32. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

70. Уполномоченный орган осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги.

71. Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок предоставления государственной услуги, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

72. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц**

**33. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

73. Заявитель (представитель заявителя) имеет право подать жалобу (претензию) на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба (претензия)).

**34. Предмет жалобы (претензии)**

74. Предметом жалобы (претензии) являются решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, которые, по мнению заявителя, нарушают его права, свободы и законные интересы.

Заявитель (представитель заявителя) имеет право обратиться в письменной форме с жалобой (претензией) на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя (представителя заявителя);

1) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, не предусмотренных действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

2) предоставления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и запрещенных к истребованию у граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики.

Заявитель (представитель заявителя) вправе представить указанные документы и (или) информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

4) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг;

г) отказ в приеме у заявителя (представителя заявителя) документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

е) истребование у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

к) требование у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги документов и (или) информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

**35. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы (претензии) должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия)**

75. Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, подается руководителю уполномоченного органа.

76. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы (претензии) повторная жалоба (претензия) может быть подана заявителем в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

77.Должностные лица уполномоченного органа несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики за нарушение требований законодательства Приднестровской Молдавской Республики в сфере предоставления государственных услуг, в том числе:

а) за неправомерный отказ в приеме и рассмотрении жалоб (претензий);

б) за нарушение сроков рассмотрения жалоб (претензии), направления ответа;

в) за направление неполного или необоснованного ответа по жалобам (претензиям) заявителей;

г) за принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения;

д) за преследование заявителей в связи с их жалобами (претензиями);

е) за неисполнение решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (претензий);

ж) за оставление жалобы (претензии) без рассмотрения по основаниям, не предусмотренным законом.

**36. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)**

78. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в органы (должностным лицам), указанные в главе 34 настоящего Регламента, жалобы (претензии) от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на официальный сайт Государственной администрации города Бендеры (www. admin@bendery.gospmr.org)

79. В жалобе (претензии) должны содержаться следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства (месте пребывания) 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;

б) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, работника, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуются;

в) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и (или) действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

д) личная подпись заявителя и дата.

Личная подпись заявителя не является обязательной в случае, когда обращение заявителя направлено в порядке, предусмотренном формой подачи жалобы (претензии), установленной на официальном сайте органа, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

80. При подаче жалобы (претензии) в электронном виде документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики, может быть представлен в форме электронного документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

81. Если принятие решения по жалобе (претензии), поданной заявителем (представителем заявителя), не входит в компетенцию Государственной администрации города Бендеры, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы (претензии) она направляется в уполномоченный на рассмотрение орган, а заявителю (представителю заявителя) в письменной форме сообщается о перенаправлении жалобы (претензии).

**37. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

82. Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий):

а) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации;

б) в случае обжалования отказа уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, или его должностных лиц в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 2 (двух) рабочих дней со дня ее регистрации.

**38. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Приднестровской Молдавской Республики**

83. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

**39. Результат рассмотрения жалобы (претензии)**

84. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы (претензии), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю (представителю заявителя) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

85. Основания для оставления жалобы (претензии) без рассмотрения:

а) в жалобе (претензии) содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, а также членов их семей. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

б) в повторной жалобе (претензии) не проводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущая жалоба (претензия) того же лица и потому же вопросу была ранее рассмотрена и разрешена по существу, при условии, что указанная повторная жалоба (претензия) и ранее направленная жалоба (претензия) направлялись в один и тот же орган, тому же должностному лицу, руководителю организации участвующей в предоставлении государственных услуг. В случае поступления такой жалобы (претензии) заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов, после чего может быть принято решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу (о чем заявитель предупреждается);

в) по вопросам, содержащимся в жалобе (претензии), имеется вступившие в законную силу судебное решение;

г) подача жалобы (претензии) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

д) жалоба (претензия) направлена заявителем, который решением суда, вступившим в законную силу, признан недееспособным;

е) жалоба (претензия) подана в интересах третьих лиц, которые возражают против ее рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

86. При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в части второй настоящего пункта, жалоба (претензия) остается без рассмотрения, о чем в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю.

**40. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (претензии)**

87. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 85настоящего Регламента, заявителю (представителю заявителя) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии). Ответ заявителю (представителю заявителя) направляется в той форме, в которой была направлена жалоба (претензия), за исключением случаев, когда в жалобе (претензии) содержится просьба о направлении ответа в письменной или в электронной форме.

88. В ответе по результатам рассмотрения жалобы (претензии) указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу (претензию), должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя, принявшего решение;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуются;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (представителя заявителя);

г) основания для принятия решения;

д) принятое решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования решения.

89. В случае признания жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 84 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

90. В случае признания жалобы (претензии) не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 84 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

91. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы (претензии) признаков состава административного правонарушения или преступления все имеющиеся материалы направляются лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб (претензий), в органы прокуратуры.

**41. Порядок обжалования решения по жалобе (претензии)**

92. Решение по жалобе (претензии) может быть обжаловано в судебном порядке.

**42. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

93. При рассмотрении жалобы (претензии) заявитель (представитель заявителя) имеет право обращаться с просьбой об истребовании информации и (или) документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

**43. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии)**

94. Информирование заявителей (представителей заявителей) о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на Портале и на официальном сайте уполномоченного органа.

Приложение № 1

к Регламенту о предоставлении

Государственной администрацией города Бендеры

государственной услуги

 «Выплата социального пособия на погребение»

Главе Государственной администрации

Р.Д. Иванченко

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

паспорт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(серия, номер, кем выдан, число)

адрес регистрации по месту жительства или

регистрации по месту пребывания:

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

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

адрес проживания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

контактная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Заявление

Прошу выплатить социальное пособие на погребение умершего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*(родство, ФИО, адрес места регистрации по месту жительства или регистрации по месту пребывания, места фактического проживания заявителя и умершего)*

Документ, удостоверяющий личность заявителя: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Я подтверждаю достоверность предоставленных мною сведений и не возражаю против их проверки. Даю согласие на обработку персональных данных.**

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Приложение № 2

к Регламенту о предоставлении

Государственной администрацией города Бендеры

государственной услуги

 «Выплата социального пособия на погребение»

Блок-схема

предоставления Государственной администрацией г. Бендеры государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Подача заявления с предоставлением полного перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги посредством личного обращения в уполномоченный орган |

 |

 |

↓

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги |

↓

|  |
| --- |
| Рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и принятие решения о результате предоставления государственной услуги |

↓ ↓

Принятие решения о предоставлении государственной услуги

Принятие решения об отказе

в предоставлении

государственной услуги

↓ ↓

Письменное уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги

государственной услуги

с указанием причин отказа зе в предоставлении государственной услуги

с указанием причин отказа

Выплата социального пособия на погребение