

РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной администрацией Дубоссарского
района и города Дубоссары государственной услуги «Выплата
социального пособия на погребение»

Раздел 1. Общие положения

1. Предмет регулирования Регламента

1. Регламент предоставления государственной администрацией Дубоссарского района и города Дубоссары (далее - уполномоченный орган) государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления государственной услуги (далее - государственная услуга), назначения и выплаты социального пособия на погребение.

Регламент устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа и должностных лиц, а также определяет порядок взаимодействия уполномоченного органа с иными органами государственной власти и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями без образования юридического лица, физическими лицами при предоставлении государственной услуги.

2. Круг заявителей

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

а) в случае если умерший не работал, либо являлся индивидуальным предпринимателем или членом крестьянского (фермерского) хозяйства, не являясь при этом пенсионером;

б) в случае если умерший на день смерти состоял на учёте в центре занятости населения в качестве безработного;

в) в случае смерти несовершеннолетних членов семей неработающих граждан;

г) в случае рождения мёртвого ребёнка по истечении 196 (ста девяносто шести) дней беременности.

3. 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

4. Прием граждан по вопросу предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка муниципального учреждения «Служба социальной помощи Дубоссарского района и города Дубоссары» (далее – Служба социальной помощи).

5. 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 официальном сайте, по телефону, на сайте государственной информационной системы «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики» (<https://uslugi.gospmr.org/>) (далее – Портал).

б. Сведения об уполномоченном органе, Службе социальной помощи:

а) Государственная администрация Дубоссарского района и города Дубоссары:

адрес: г. Дубоссары, ул. Дзержинского, д. 6

телефон: 0 215 3 55 20, факс: 0 215 3 55 20

Адрес официального сайта: www.dubossary.ru

Адрес электронной почты: emailga@dubossary.gospmr.org

б) Адрес Службы социальной помощи: г. Дубоссары, ул. Дзержинского № 4а

Телефон специалистов Службы социальной помощи: 0 215 3 26 87

График работы: понедельник- пятница: с 08:00 до 17:00 (с 12:00 по 13:00 обеденный перерыв).

Выходные: суббота и воскресенье.

7. По решению руководителя уполномоченного органа график работы может быть изменен.

8. На официальном сайте, на информационных стендах уполномоченного органа в местах предоставления государственной услуги должна размещаться следующая информация:

а) информация о графике работы и местах размещения должностных лиц уполномоченного органа, осуществляющих предоставление государственной услуги, адрес;

б) номера телефонов, номера факсов уполномоченного органа;

в) графики приема заявителей должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги;

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

д) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственных услуг, требования к оформлению указанных документов;

е) срок предоставления государственных услуг;

ж) результаты предоставления государственных услуг, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственных услуг;

з) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственных услуг;

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

к) форма заявления, используемая при предоставлении государственных услуг;

л) полный текст Регламента.

9. 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.

10. 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.

11. Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес уполномоченного органа, Службы социальной помощи, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению.

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

13. 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.

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

15. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченного органа, Службы социальной помощи.

16. 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 уполномоченного органа информации по вопросам предоставления государственных услуг.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

17. Наименование государственной услуги: «Выплата социального пособия на погребение».

5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

18. Государственная услуга предоставляется Государственной администрацией Дубоссарского района и города Дубоссары. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляет муниципальное учреждение «Служба социальной помощи Дубоссарского района и города Дубоссары».

6. Описание результата предоставления государственной услуги

19. Результатом предоставления государственной услуги является:

- а) Выплата социального пособия на погребение.
- б) отказ в выплате социального пособия на погребение.

В случае отказа в предоставлении государственной услуги, уполномоченный орган письменно информирует об этом заявителя с указанием причин отказа.

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

7. Срок предоставления государственной услуги

21. Выплата социального пособия производится в день обращения.

22. Днём обращения за предоставлением государственной услуги считается день приема Службой социальной помощи заявления и необходимых документов.

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

23. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики:

- Конституцией Приднестровской Молдавской Республики;
- Законом Приднестровской Молдавской Республики от 22 апреля 1999 года N 152-З "О погребении и похоронном деле" (СЗМР 99-2);
- Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-З-VI "Об организации предоставления государственных услуг" (САЗ 16-33).
- Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23).

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными 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 (предоставляется для сверки данных, указанных в заявлении);
 - 2) справка о смерти, выданная органами ЗАГС;
 - 3) копия трудовой книжки умершего (первая страница и страница с последней записью) либо справка о персонифицированном учете (при отсутствии трудовой книжки умершего гражданина);

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

5) справка Центра социального страхования и социальной защиты г. Дубоссары и Дубоссарского района 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);

б) уведомление об открытии счета в банке для перечисления заявителю социального пособия на погребение.

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. Дубоссары и Дубоссарского района 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.

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, которые заявитель вправе предоставить**

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.

27. 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

28. Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя:

а) представления документов и 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 и настоящим Регламентом;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти, а также у органов, правомочных предоставлять государственные услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы и 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, утвержденный действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

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

29. В случае если при приеме заявления о предоставлении государственной услуги выявляется, что документы, указанные в подпункте 24 настоящего Регламента, представлены не в полном объеме, оформлены не надлежащим образом (несоответствие документа в части формы и содержания установленным законодательством требованиям, отсутствие подписей уполномоченных лиц, печатей и штампов, утвержденных в установленном порядке), уполномоченный орган не принимает такое заявление и уведомляет заявителя о необходимости представления документов, которые отсутствуют либо оформлены ненадлежащим образом.

30. Заявления о предоставлении государственной услуги регистрируются по правилам делопроизводства.

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

31. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

а) наличие в предоставленных документах недостоверной или искаженной информации;

б) не представление в уполномоченный орган документов, указанных в подпункте 24 настоящего Регламента;

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

32. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим 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 государственной услуги

33. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Приднестровской Молдавской Республики не установлены.

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

34. 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

35. 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

36. Максимальный срок ожидания в очереди в случае непосредственного обращения заявителя (его представителя) в Службу социальной помощи для представления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или получения результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

37. Электронная очередь при подаче заявлений о предоставлении государственных услуг отсутствует.

18. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

38. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в Службе социальной помощи в день его получения.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги

39. Информация о графике работы Службы социальной помощи размещается на входе в здание уполномоченного органа на видном месте.

Прием заявителей в Службе социальной помощи осуществляется в специально оборудованных помещениях (операционных 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, столами (стойками) для обеспечения возможности оформления документов.

41. Помещение для приема заявителей должно быть оборудовано информационным стендом и оснащено справочным телефоном.

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

Информация должна размещаться в удобной для восприятия форме.

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

20. Показатели доступности и качества государственной услуги

43. 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 мало мобильных 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.

44. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие заявителя с должностными лицами Службы социальной помощи.

21. Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

45. Иные требования к предоставлению государственной услуги не предъявляются.

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

Государственная услуга размещена на Портале в целях информирования.

Предоставление результата государственной услуги в электронной форме настоящим Регламентом не предусмотрено.

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

22. Перечень административных процедур

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

а) прием и регистрация представленных в Службу социальной помощи документов;

б) рассмотрение представленных в Службу социальной помощи документов и принятие решения о результате предоставления государственной услуги;

в) оформление результата государственной услуги и выплата пособия.

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

23. Прием и регистрация представленных в Службу социальной помощи документов

47. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является получение Службой социальной помощи документов, представленных заявителем лично.

48. При получении Службой социальной помощи документов, указанных в пункте 24 настоящего Регламента, ответственное должностное лицо осуществляет их регистрацию в установленном порядке.

Регистрация представленных в Службу социальной помощи документов осуществляется путем присвоения указанным документам входящего номера с указанием даты их получения Службой социальной помощи.

49. Максимальный срок приема одного комплекта документов составляет 30 (тридцать) минут.

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

24. Рассмотрение представленных в Службу социальной помощи документов и принятие решения о результате предоставления государственной услуги

51. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является получение Службой социальной помощи документов, представленных заявителем.

52. В рамках рассмотрения, представленных в Службу социальной помощи документов комиссией, осуществляется проверка на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

53. В случае, если выявлено наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги по результатам рассмотрения, 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.

Документы, представленные в Службу социальной помощи, возвращаются заявителю одновременно с письменным уведомлением об отказе в предоставлении государственной услуги в день обращения.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 5 (пять) часов.

54. В случае, если установлено отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, принимается решение о предоставлении государственной услуги.

55. Представленные в уполномоченный орган для выдачи государственной услуги документы передаются должностному лицу, ответственному за хранение документов.

25. Оформление результата государственной услуги и выплата пособия

56. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящим подразделом Регламента, является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

57. Административная процедура по оформлению и выдаче результата государственной услуги включает в себя выплату социального пособия на погребение путем перечисления на расчетный счет заявителя в банке.

Максимальный срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, не должен превышать 2 (два) часа 30 (тридцать) минут.

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

58. 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

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

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Регламента

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

60. 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 Службы социальной помощи, предоставляющей государственную услугу, либо должностным лицом уполномоченным руководителем данного органа.

61. Проверки проводятся с целью выявления и установления нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги, принятия решений по таким жалобам и подготовки ответов на них.

Контроль осуществляется непосредственно руководителем отдела (управления), в чьем подчинении находится должностное лицо Службы социальной помощи.

29. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

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

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

Внеплановые проверки также могут проводиться по решению руководителя 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. В случае выявления неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, ответственных за предоставление государственной услуги, и фактов нарушения прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Персональная ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с 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

64. Служба социальной помощи, государственная администрация осуществляют контроль за предоставлением государственной услуги.

65. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Службы социальной помощи, государственной администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

66. Службой социальной помощи осуществляется анализ результатов проведенных проверок предоставления государственной услуги, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

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

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

32. Информация для заявителя о его праве подать жалобу (претензию) на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

68. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органа предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель вправе подать жалобу (претензию) на решение, действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц в письменной форме, в том числе при личном приеме.

33. Предмет жалобы (претензии)

69. Предметом жалобы (претензии) являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц (специалистов), принятые (осуществляемые) ими в ходе вынесения государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом (далее – жалоба (претензия)), которые, по мнению заявителя, нарушают его права и законные интересы.

70. Заявитель может обратиться с жалобой (претензией), в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации представленного в уполномоченный орган заявления;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя:

1) документов и (или) информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики при предоставлении государственной услуги;

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 документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики для выдачи государственной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

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

ж) отказ уполномоченного органа либо его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

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

71. Жалоба (претензия) на решение и (или) действие (бездействие), принятые должностными лицами органа, предоставляющего государственную услугу, направляется руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, либо в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу), в непосредственном ведении (подчинении) которого находится орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы (претензии) на решение и (или) действия (бездействие) работников организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, подается руководителям этих организаций.

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

73. 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.

35. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)

74. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (претензии) от заявителя в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на официальный сайт государственной администрации Дубоссарского района и города Дубоссары.

75. В случае если в компетенцию Службы социальной помощи не входит принятие решения по жалобе (претензии), поданной заявителем, то в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации в данных органах, жалоба (претензия) направляется в уполномоченной на ее рассмотрение государственную администрацию. При этом срок рассмотрения жалобы(претензии) исчисляется со дня регистрации жалобы (претензии) в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

76. В жалобе указывается:

- а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица (с указанием наименования должности), которому направляется обращение;
- б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, 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;
- 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.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

77. В случае если жалоба (претензия) 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 Приднестровской Молдавской Республики доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики 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.

36. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

78. Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий), в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если жалоба (претензия) подана в связи с допущенной опечаткой, ошибкой уполномоченного органа, жалоба (претензия) должна быть рассмотрена в течение 2 (двух) рабочих дней со дня ее регистрации.

37. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии)

79. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) отсутствуют.

38. Результат рассмотрения жалобы (претензии)

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

а) об удовлетворении жалобы (претензии);

б) об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

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

а) в жалобе (претензии) содержатся 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 вступившее 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).

39. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (претензии)

82. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы (претензии) направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня принятия решения. Ответ по результатам рассмотрения жалобы (претензии) подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы (претензии) должностным лицом.

83. 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.

84. В случае признания жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 82 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.

85. В случае признания жалобы (претензии) не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 82 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

40. Порядок обжалования решения по жалобе (претензии)

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

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

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

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

88. Информирование заявителей (представителей заявителя) о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействий) должностных лиц уполномоченного органа обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на Портале, и на официальном сайте государственной администрации Дубоссарского района и города Дубоссары.

Приложение N 1
к Регламенту предоставления
государственной администрацией Дубоссарского района и города Дубоссары
государственной услуги
«Выплата социального пособия на погребение»

Директору
МУ «Служба социальной помощи
Дубоссарского района и г. Дубоссары»

от _____

(ФИО, адрес регистрации по месту
жительства или регистрации по месту
пребывания, телефон заявителя)

З А Я В Л Е Н И Е

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, год
рождения)*

Документ, удостоверяющий личность заявителя: серия _____

№ _____ выдан _____

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

Дата

Подпись заявителя

Приложение N 2
к Регламенту предоставления
государственной администрацией Дубоссарского района и города Дубоссары
государственной услуги
«Выплата социального пособия на погребение»

БЛОК-СХЕМА

Предоставления государственной администрацией Дубоссарского района и города Дубоссары государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение»

