

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по оформлению родственных,
почетных, воинских захоронений, созданных с 01 августа 2004 года
по 30 июня 2020 года включительно, как семейные (родовые) захоронения

I. Общие положения	4
1. Предмет регулирования Административного регламента	4
2. Круг заявителей	5
II. Стандарт предоставления муниципальной услуги	6
3. Наименование муниципальной услуги	6
4. Наименование органа местного самоуправления муниципального образования Московской области, предоставляющего муниципальную услугу	6
5. Результат (предварительный результат) предоставления муниципальной услуги	6
6. Срок предоставления муниципальной услуги	9
7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	10
8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	10
9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	11
10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги	13
11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания	14
12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги	15
13. Срок регистрации заявления	16
14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга	16
15. Показатели качества и доступности муниципальной услуги	16
16. Требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности	17

предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме	
III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур	19
17. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги	19
18. Описание административной процедуры профилирования заявителя	20
19. Описание вариантов предоставления муниципальной услуги	21
IV. Формы контроля за исполнением административного регламента	21
20. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации, должностными лицами, работниками МКУ положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений	21
21. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги	22
22. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги	23
23. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций	23
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МКУ, должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ, работников МФЦ	24
24. Способы информирования заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования	24
25. Формы и способы подачи заявителем жалобы	24

Приложение 1 Форма предварительного решения об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение	26
Приложение 2 Форма решения об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение	28
Приложение 3 Форма решения об отказе в оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение	30
Приложение 4 Форма удостоверения о захоронении	32
Приложение 5 Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, регулирующих предоставление муниципальной услуги	35
Приложение 6 Форма заявления об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения, созданного с 1 августа 2004 года по 30 июня 2020 года включительно, как семейное (родовое) захоронение	38
Приложение 7 Описание документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	40
Приложение 8 Форма решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	49
Приложение 9 Форма решения об аннулировании предварительного решения	51
Приложение 10 Перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей, а также комбинации признаков заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги	52
Приложение 11 Описание административных действий (процедур) в зависимости от варианта предоставления муниципальной услуги	54

I. Общие положения

1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Настоящий Административный регламент регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по оформлению родственных, почетных, воинских захоронений, созданных с 1 августа 2004 года по 30 июня 2020 года включительно, как семейные (родовые) захоронения (далее – муниципальная услуга) уполномоченным органом местного самоуправления муниципального образования Московской области, наделенным полномочиями в сфере погребения и похоронного дела (далее – Администрация), либо муниципальным казенным учреждением, созданным органом местного самоуправления муниципального образования Московской области с соблюдением законодательства Российской Федерации для исполнения полномочий в сфере погребения и похоронного дела (далее – МКУ).

1.2. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт ее предоставления, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области (далее – МФЦ), формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации (должностных лиц, муниципальных служащих и работников), МКУ (должностных лиц, работников), МФЦ (работников).

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Административном регламенте:

1.3.1. ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», расположенная в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: www.gosuslugi.ru.

1.3.2. РГИС – государственная информационная система «Региональная географическая информационная система для обеспечения деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области».

1.3.3. РПГУ – государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области», расположенная в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: www.uslugi.mosreg.ru.

1.3.4. Личный кабинет – сервис РПГУ, позволяющий заявителю получать информацию о ходе обработки заявлений, поданных посредством РПГУ.

1.3.5 Учредитель МФЦ – орган местного самоуправления муниципального образования Московской области, являющийся учредителем МФЦ.

1.3.6. Модуль МФЦ ЕИС ОУ – модуль МФЦ Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области.

1.3.7. ЭЦП – усиленная квалифицированная электронная подпись.

1.3.8. ГИС ГМП – государственная информационная система государственных и муниципальных платежей.

1.3.9. УМФЦ – государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3.10. ЕСИА – федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

1.4. Администрация/МКУ вне зависимости от способа обращения заявителя (представителя заявителя) за предоставлением муниципальной услуги, а также от способа предоставления заявителю (представителю заявителя) результата предоставления муниципальной услуги направляют в Личный кабинет заявителя (представителя заявителя) на ЕПГУ сведения о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) и результат предоставления муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, обратившимся в Администрацию либо МКУ с заявлением (далее – заявитель), в том числе через уполномоченного представителя.

2.2. Категории заявителей:

2.2.1. Лицо, на имя которого планируется оформить родственное, почетное, воинское захоронение как семейное (родовое) захоронение, имеющее родственные связи с одним из умерших, погребенным на соответствующем месте захоронения.

2.2.2. Лицо, на имя которого ранее зарегистрировано родственное, почетное, воинское захоронение, превышающее размер, установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги,

соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого муниципальным служащим, работником Администрации/работником МКУ, работником МФЦ, предоставляющим муниципальную услугу.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

3. Наименование муниципальной услуги

3.1. Муниципальная услуга «Оформление родственных, почетных, воинских захоронений, созданных с 1 августа 2004 года по 30 июня 2020 года включительно, как семейные (родовые) захоронения».

4. Наименование органа местного самоуправления муниципального образования Московской области, предоставляющего муниципальную услугу

4.1. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Администрация городского округа Химки Московской области (далее – Администрация).

4.2. Уполномоченным органом местного самоуправления в сфере погребения и похоронного дела является муниципальное казенное учреждение городского округа Химки Московской области «Специализированная служба в сфере погребения и похоронного дела» (далее – МКУ), действующее на основании постановления Администрации городского округа Химки Московской области от 22.03.2017 № 171 «О возложении отдельных функций и полномочий уполномоченного органа местного самоуправления в сфере погребения и похоронного дела на муниципальное казенное учреждение городского округа Химки Московской области «Специализированная служба в сфере погребения и похоронного дела».

4.3. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ, действующее на основании решения Совета Депутатов городского округа Химки Московской области от 15.03.2017 № 07/9 «Об утверждении Положения о погребении и похоронном деле в городском округе Химки Московской области».

4.4. В случае, если заявление подается в МФЦ, решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимается МФЦ в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

5. Результат (предварительный результат) предоставления муниципальной услуги

5.1. Предварительным результатом предоставления муниципальной

услуги является предварительное решение об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение (далее – предварительное решение).

5.1.1. Предварительное решение оформляется в соответствии с Приложением 1 к настоящему Административному регламенту.

К предварительному решению прилагается квитанция с реквизитами банковского счета и информация о сроке внесения платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер родственного, почетного, воинского захоронения, который не может превышать срок, указанный в пункте 6.5 настоящего Административного регламента.

5.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

5.2.1. Решение о предоставлении муниципальной услуги в виде решения об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение, которое оформляется в соответствии с Приложением 2 к настоящему Административному регламенту.

5.2.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в виде решения об отказе в оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение, которое оформляется в соответствии с Приложением 3 к настоящему Административному регламенту.

5.3. Факт получения заявителем предварительного решения и результата предоставления муниципальной услуги фиксируется в РГИС, модуле МФЦ ЕИС ОУ (в случае получения результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ).

5.4. Способы получения предварительного решения и результата предоставления муниципальной услуги:

5.4.1. В форме электронного документа в Личный кабинет на РПГУ.

Предварительное решение и результат предоставления муниципальной услуги (независимо от принятого решения) направляется в день его подписания заявителю в Личный кабинет на РПГУ в форме электронного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного должностного лица Администрации либо уполномоченного должностного лица МКУ.

Заявитель (представитель заявителя) уведомляется о ходе рассмотрения заявления посредством изменения статуса заявления в Личном кабинете на РПГУ.

5.4.2. В МФЦ в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа.

В МФЦ, выбранном заявителем при подаче заявления в пределах территории Московской области, заявителю обеспечена возможность получения предварительного решения и результата предоставления муниципальной услуги (вне зависимости от принятого решения) в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа,

подписанного ЭЦП уполномоченного должностного лица Администрации либо уполномоченного должностного лица МКУ. В этом случае работником МФЦ распечатывается из Модуля МФЦ ЕИС ОУ на бумажном носителе экземпляр электронного документа, который заверяется подписью уполномоченного работника МФЦ и печатью МФЦ.

5.4.3. В Администрации, МКУ в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа.

Предварительное решение и результат предоставления муниципальной услуги (вне зависимости от принятого решения) вручается заявителю в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного должностного лица Администрации либо уполномоченного должностного лица МКУ.

5.5. На основании решения об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение, после внесения платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, размер места захоронения, Администрацией/МКУ в РГИС формируется удостоверение о захоронении (далее – удостоверение), которое оформляется в соответствии с Приложением 4 к настоящему Административному регламенту.

5.5.1. В случае обращения представителя заявителя удостоверение оформляется на имя заявителя.

5.5.2. Удостоверение подписывается ЭЦП уполномоченного должностного лица Администрации либо уполномоченного должностного лица МКУ и направляется (вручается) заявителю (представителю заявителя) в зависимости от способа получения результата рассмотрения заявления, указанного в пункте 5.4 настоящего Административного регламента.

5.5.3. Сведения о выданном удостоверении вносятся должностным лицом, муниципальным служащим, работником Администрации либо должностным лицом, работником МКУ в РГИС, работником МФЦ в модуль МФЦ ЕИС ОУ.

5.5.4. Ранее выданное удостоверение на родственное, почетное, воинское захоронение, превышающее размер, установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, признается недействительным.

5.6. В случае указания заявителем (представителем заявителя) в заявлении электронной почты предварительное решение, решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, а также удостоверение направляются на указанный в заявлении адрес электронной почты вне зависимости от способа обращения заявителя.

6. Срок предоставления муниципальной услуги

6.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 8 рабочих дней со дня регистрации заявления.

6.2. Предварительное решение принимается в день регистрации заявления при подаче в МФЦ, Администрацию либо МКУ.

В случае подачи заявления посредством РПГУ предварительное решение принимается не позднее следующего рабочего дня после сверки документов в МФЦ.

6.3. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в срок, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления, за исключением оснований, указанных в подпунктах 10.2.1 и 10.2.9 пункта 10.2 настоящего Административного регламента.

В случае непредставления подлинников документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных ранее в электронном виде посредством РПГУ, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается не позднее следующего рабочего дня после сверки документов в МФЦ.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в срок, не превышающий 3 рабочих дней, следующих за днем истечения срока внесения платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, размер места захоронения, указанного в пункте 6.5 настоящего Административного регламента.

6.4. Решение о предоставлении муниципальной услуги принимается не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Администрацию либо МКУ информации о внесении платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер родственного, почетного, воинского захоронения из ГИС ГМП.

6.5. Срок внесения заявителем платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер родственного, почетного, воинского захоронения, не может превышать 7 рабочих дней со дня принятия предварительного решения.

6.6. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 11 (одиннадцать) рабочих дней со дня регистрации заявления в случае нарушения срока внесения платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, размера места захоронения.

6.7. На основании принятого решения о предоставлении муниципальной услуги не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем принятия такого решения, в РГИС формируется удостоверение.

7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

7.1. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации/МКУ, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ размещены на официальном сайте Администрации/МКУ <https://www.admhimki.ru/okrug/deyatelnost/pogrebenie-i-pohoronnoe-delo>, а также на РПГУ.

7.2. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, регулирующих предоставление муниципальной услуги, указан в Приложении 5 к настоящему Административному регламенту.

8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

8.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно.

8.1.1. Заявление, оформленное в соответствии с Приложением 6 к настоящему Административному регламенту.

8.1.2. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя (не представляется в случае выбора заявителем способа подачи заявления в электронной форме посредством РПГУ).

8.1.3. Свидетельство о смерти в отношении одного умершего, погребенного на соответствующем месте захоронения, или нотариально заверенная копия данного свидетельства.

8.1.4. Документы, подтверждающие родственные связи с одним умершим, погребенном на соответствующем месте захоронения, или нотариально заверенные копии данных документов.

8.2. В случае подачи заявления уполномоченным представителем заявителя в дополнение к документам, указанным в пункте 8.1 настоящего Административного регламента, представляются следующие документы:

8.2.1. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность представителя заявителя (не представляется в случае выбора представителем заявителя способа подачи заявления в электронной форме посредством РПГУ).

8.2.2. Доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, на совершение действий, связанных с оформлением родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронение, в случае если заявителем является представитель лица, на имя которого планируется оформить родственное, почетное, воинское захоронение как семейное (родовое) захоронение.

8.2.3. Копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, на имя которого планируется оформить родственное, почетное, воинское захоронение как семейное (родовое) захоронение (при подаче заявления представителем заявителя посредством РПГУ представляется электронный образ паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя).

8.3. Не допускается требовать представления иных документов, не предусмотренных пунктами 8.1 и 8.2 настоящего Административного регламента.

8.4. Требования к представлению документов (категорий документов), необходимых для предоставления муниципальной услуги, приведены в Приложении 7 к настоящему Административному регламенту.

8.5. При наличии в РГИС сведений о лице, на имя которого ранее зарегистрировано родственное, почетное или воинское захоронение, в отношении которого подано заявление об оформлении данного захоронения как семейное (родовое) захоронение, представление документов, указанных в подпунктах 8.1.3 и 8.1.4 пункта 8.1 настоящего Административного регламента, не требуется.

8.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

8.7. Заявление может быть подано заявителем (представителем заявителя):

8.7.1. в электронной форме посредством РПГУ;

8.7.2. в МФЦ;

8.7.3. в уполномоченный орган местного самоуправления в сфере погребения и похоронного дела (в Администрацию/МКУ).

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

9.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

9.1.1. Обращение за предоставлением муниципальной услуги, которая Администрацией/МКУ не предоставляется.

9.1.2. Представлен неполный комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

9.1.3. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, утратили силу, отменены или являются недействительными на момент обращения с заявлением.

9.1.4. Несоответствие категории заявителя кругу лиц, указанных в пункте 2.2 настоящего Административного регламента.

9.1.5. Документы содержат подчистки, а также исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области.

9.1.6. Документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления муниципальной услуги.

9.1.7. Некорректное заполнение обязательных полей в заявлении, в том числе в форме интерактивного заявления на РПГУ.

9.1.8. Представление электронных образов документов посредством РПГУ, не позволяющих в полном объеме прочитать текст документа и (или) распознать реквизиты документа.

9.1.9. Заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы заявителя.

9.1.10. Поступление заявления аналогичного ранее зарегистрированному заявлению, срок предоставления муниципальной услуги по которому не истек на момент поступления такого заявления.

9.2. Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется по требованию заявителя (представителя заявителя) по форме в соответствии с Приложением 8 к настоящему Административному регламенту:

9.2.1. При обращении непосредственно в МФЦ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подписывается работником МФЦ, заверяется печатью МФЦ и выдается заявителю (представителю заявителя) с указанием причин отказа при его обращении за предоставлением муниципальной услуги.

9.2.2. При обращении через РПГУ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подписывается ЭЦП уполномоченного должностного лица Администрации, уполномоченного должностного лица МКУ и направляется в Личный кабинет заявителя (представителя заявителя) на РПГУ не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

9.2.3. При обращении непосредственно в Администрацию/ МКУ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации, уполномоченным должностным лицом МКУ и выдается заявителю с указанием причин отказа при его обращении за предоставлением муниципальной услуги.

9.3. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению заявителя

(представителя заявителя) в Администрацию/МКУ за предоставлением муниципальной услуги.

10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

10.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

10.2.1. Непредставление подлинников документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных ранее в электронном виде посредством РПГУ.

10.2.2. Несоответствие документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации.

10.2.3. Наличие в представленных документах неполной, искаженной или недостоверной информации.

10.2.4. Земельный участок под кладбищем, на котором расположено родственное, почетное, воинское захоронение не оформлен в муниципальную собственность.

10.2.5. Превышение 12 кв. метров - размера места семейного (родового) захоронения, за исключением случая, когда место захоронения полностью использовано для погребения.

10.2.6. Наличие в РГИС информации о регистрации родственного, почетного, воинского захоронения, в отношении которого подано заявление, на лицо, не являющееся заявителем.

10.2.7. Удостоверение о семейном (родовом) захоронении на истребуемое место захоронения ранее выдано другому лицу.

10.2.8. Отсутствие сведений в РГИС или в книгах регистраций захоронений (захоронений урн с прахом) о произведенном захоронении на соответствующем месте захоронения.

10.2.9. Нарушение срока внесения платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер родственного, почетного, воинского захоронения, указанного в пункте 6.5 настоящего Административного регламента.

10.3. В случае принятия решения об отказе в оформлении родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения по основанию, указанному в подпункте 10.2.7 пункта 10.2 настоящего Административного регламента, требуется перерегистрация родственного, почетного, воинского захоронения на лицо, которое является заявителем, с соблюдением требований части 14 статьи 13 Закона Московской области № 115/2007-ОЗ «О погребении и похоронном деле в Московской области».

10.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе повторно обратиться в Администрацию/МКУ, МФЦ или через РПГУ с заявлением после устранения оснований, указанных в пункте 10.2 настоящего Административного регламента.

10.5. Заявитель (представитель заявителя) вправе отозвать заявление до принятия предварительного решения.

В случае, если заявление подавалось заявителем (представителем заявителя) посредством РПГУ, заявитель (представитель заявителя) вправе отозвать заявление с использованием функционала Личного кабинета на РПГУ, выбрав действие «Отозвать заявление», либо обратившись в МФЦ, Администрацию/МКУ посредством телефонной связи, по адресу электронной почты, лично.

10.6. Заявитель (представитель заявителя) вправе отозвать заявление после принятия предварительного решения, обратившись в Администрацию/МКУ посредством телефонной связи, по адресу электронной почты, лично.

В случае отзыва заявления должностное лицо, работник Администрации либо должностное лицо, работник МКУ формирует в РГИС решение об аннулировании предварительного решения по форме согласно Приложению 9 к настоящему Административному регламенту.

10.7. Факт отзыва заявления фиксируется в РГИС.

10.8. Отзыв заявления не препятствует повторному обращению заявителя (представителя заявителя) за предоставлением муниципальной услуги.

11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

11.1. Оформление родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения должностным лицом, муниципальным служащим, работником Администрации либо должностным лицом, работником МКУ производится после оплаты заявителем части земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер места захоронения.

Размер платы за часть земельного участка, превышающего установленный органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области размер родственного, почетного, воинского захоронения, рассчитывается уполномоченным органом местного самоуправления муниципального образования Московской области в сфере погребения и похоронного дела на основании Методики расчета платы, установленной Правительством Московской области.

11.2. Заявителю в срок, установленный пунктом 6.5 настоящего Административного регламента, предоставляется возможность внести плату за оформление родственных, почетных, воинских захоронений

как семейные (родовые) захоронения в Личном кабинете на РПГУ с использованием платежных сервисов (в случае подачи заявления в электронной форме посредством РПГУ) или воспользоваться терминалами для оплаты в МФЦ либо оплатить другим удобным способом.

11.3. В случае поступления платежа в срок, установленный пунктом 6.5 настоящего Административного регламента, Администрация/МКУ информирует заявителя о совершении факта оплаты платежа за оформление родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения посредством изменения статуса рассмотрения заявления в личном кабинете на РПГУ о подтверждении поступления платежа в ГИС ГМП.

11.4. В случае если в срок, установленный в пункте 6.5 настоящего Административного регламента, платеж в ГИС ГМП не поступил, Администрация/МКУ информирует заявителя посредством изменения статуса рассмотрения заявления в личном кабинете на РПГУ о не поступлении платежа за оформление родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения.

11.5. МФЦ, Администрация, МКУ не вправе требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение платы за оформление родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения.

Заявитель вправе по собственной инициативе представить в Администрацию, МКУ, МФЦ сведения, подтверждающие внесение платы за оформление родственных, почетных, воинских захоронений как семейные (родовые) захоронения.

11.6. В случае внесения в документ, выданный по результатам предоставления муниципальной услуги, изменений, направленных на исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных по вине Администрации/МКУ, плата с заявителя не взимается.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги

12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 11 минут.

13. Срок регистрации заявления

13.1. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится в РГИС в день его подачи.

13.2. Заявление, поданное непосредственно в Администрацию, МКУ, а также через МФЦ после 16.00 рабочего дня, рассматривается на следующий рабочий день.

13.3. Заявление, направленное в электронной форме посредством РПГУ после 16.00 рабочего дня, в нерабочее время либо в нерабочий (праздничный) день, рассматривается на следующий рабочий день.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга

14.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения заявления, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление № 1376), а также требованиям к обеспечению доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения, установленным Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Законом Московской области № 121/2009-ОЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур в Московской области».

15. Показатели качества и доступности муниципальной услуги

15.1. Показателями качества и доступности муниципальной услуги являются:

15.1.1. Доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

15.1.2. Возможность подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме.

15.1.3. Своевременное предоставление муниципальной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги).

15.1.4. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

15.1.5. Доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения муниципальной услуги.

15.1.6. Удобство информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления услуги.

15.1.7. Соблюдение установленного времени ожидания в очереди при приеме заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

15.1.8. Отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги.

16. Требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

16.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

16.2. Информационные системы, используемые для предоставления муниципальной услуги:

16.2.1. РПГУ;

16.2.2. Модуль МФЦ ЕИС ОУ;

16.2.3. РГИС.

16.3. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ:

16.3.1. Подача заявления, документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также получение результатов предоставления муниципальной услуги, в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа, осуществляется в любом МФЦ в пределах территории Московской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

Предоставление бесплатного доступа к РПГУ для подачи заявления, документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронной форме, а также для получения результата предоставления муниципальной услуги, в виде распечатанного на бумажном носителе экземпляра электронного документа, осуществляется в любом МФЦ в пределах территории Московской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

16.3.2. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), постановлением № 1376, а также в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией/МКУ и УМФЦ.

16.3.3. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, ходе рассмотрения заявления, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в МФЦ осуществляются бесплатно.

16.3.4. Перечень МФЦ Московской области размещен на официальном сайте УМФЦ, а также на РПГУ.

16.3.5. В МФЦ исключается взаимодействие заявителя с должностными лицами, работниками Администрации/МКУ.

16.3.6. При предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, при выдаче результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ работникам МФЦ запрещается требовать от заявителя представления документов, информации и осуществления действий, предусмотренных частью 3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

16.4. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

16.4.1. Для получения муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) авторизуется на РПГУ посредством подтвержденной учетной записи ЕСИА, затем заполняет заявление с приложением электронных образов документов и (или) указанием сведений из документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием специальной интерактивной формы в электронном виде.

16.4.2. При авторизации посредством подтвержденной учетной записи в ЕСИА заявление считается подписанным простой электронной подписью заявителя, представителя заявителя, уполномоченного на подписание заявления.

16.4.3. Заявитель (представитель заявителя) уведомляется о получении Администрацией/МКУ заявления и документов в день подачи заявления посредством изменения его статуса в Личном кабинете на РПГУ: сервиса РПГУ «Узнать статус заявления», информирование и консультирование заявителей также осуществляется по бесплатному единому номеру телефона Электронной приёмной Московской области +7 (800) 550-50-30.

16.4.4. Предварительное решение принимается Администрацией/МКУ на основании подлинников документов, представленных заявителем в МФЦ, при сверке электронных образов документов, направленных посредством РПГУ.

16.4.5. Для получения предварительного решения заявителю необходимо представить в выбранный при подаче заявления МФЦ подлинники документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, ранее направленных в форме электронных образов посредством РПГУ.

Сверка электронных образов документов, направленных посредством РПГУ, с подлинниками документов осуществляется работником МФЦ до выдачи заявителю предварительного решения.

16.4.6. Заявителю (представителю заявителя) в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения об оформлении родственного, почетного, воинского захоронения как семейное (родовое) захоронения в Личный кабинет на РПГУ направляется уведомление о возможности получения результата предоставления муниципальной услуги.

16.4.7. Требования к форматам заявлений и иных документов, представляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг на территории Московской области, утверждены постановлением Правительства Московской области от 31.10.2018 № 792/37 «Об утверждении требований к форматам заявлений и иных документов, представляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области».

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

17. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги

17.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги:

17.1.1. Вариант предоставления муниципальной услуги для категорий заявителей, предусмотренных подпунктами 2.2.1 и 2.2.2 пункта 2.2 настоящего Административного регламента:

17.1.1.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является результат предоставления муниципальной услуги, указанный в пункте 5.2 настоящего Административного регламента.

17.1.1.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не превышает максимальный срок предоставления муниципальной услуги, указанный в пункте 6.6 настоящего Административного регламента.

17.1.1.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель (представитель заявителя) должен представить самостоятельно, указан в пунктах 8.1 и 8.2 настоящего Административного регламента.

17.1.1.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указан в пункте 9.1 настоящего Административного регламента.

17.1.1.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги указан в пункте 10.2 настоящего Административного регламента.

17.2. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

17.2.1. Заявитель при обнаружении допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается в Администрацию/МКУ лично или посредством электронной почты с уведомлением о необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, составленным в свободной форме, с указанием конкретных опечаток и (или) ошибок.

Администрация/МКУ при получении уведомления, указанного в абзаце первом настоящего пункта, рассматривает вопрос

о необходимости внесения изменений в документы, выданные в результате предоставления муниципальной услуги.

Администрация/МКУ обеспечивает устранение допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 1 рабочий день со дня поступления уведомления о необходимости исправления опечаток и (или) ошибок.

17.2.2. Администрация/МКУ при обнаружении в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги допущенных ошибок и (или) опечаток, обеспечивает их устранение в указанных документах и записях, уведомляет (направляет) заявителю информацию об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочий день, со дня устранения таких опечаток и (или) ошибок.

17.3. Выдача дубликата документа, направленного заявителю в форме электронного документа по результатам предоставления муниципальной услуги, не предусмотрена.

18. Описание административной процедуры профилирования заявителя

18.1. Способы определения и предъявления необходимого заявителю варианта предоставления муниципальной услуги:

18.1.1. При подаче заявления способами, указанными в пункте 8.7 настоящего Административного регламента, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, указанным в подпункте 17.1.1 пункта 17.1 настоящего Административного регламента.

18.2. Порядок определения и предъявления необходимого заявителю варианта предоставления муниципальной услуги:

18.2.1. В случае подачи заявления способом, указанным в подпункте 8.7.1 пункта 8.7 настоящего Административного регламента, заявителю предлагается ответить на вопросы экспертной системы РПГУ.

18.2.2. При подаче заявления способом, указанным в подпунктах 8.7.2 и 8.7.3 пункта 8.7 настоящего Административного регламента, вариант предоставления муниципальной услуги определяется должностным лицом, муниципальным служащим, работником Администрации либо должностным лицом, работниками МКУ, работником МФЦ в соответствии с пунктом 17.1 настоящего Административного регламента путем консультирования заявителя (представителя заявителя).

18.3. В Приложении 10 к настоящему Административному регламенту приводится перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей, а также комбинации признаков

заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги.

19. Описание вариантов предоставления муниципальной услуги

19.1. При предоставлении муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, указанным в подпункте 17.1.1. пункта 17.1 настоящего Административного регламента, осуществляются следующие административные действия (процедуры):

19.1.1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

19.1.2. Рассмотрение заявления и документов.

19.1.3. Прием подлинников документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, для их сверки с электронными образами документов, поданных посредством РПГУ

19.1.4. Предварительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

19.1.5. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

19.1.6. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

19.1.7. Выдача (направление) заявителю удостоверения о семейном (родовом) захоронении.

19.2. Описание административных действий (процедур) предоставления муниципальной услуги приведено в Приложении 11 к настоящему Административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

20. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации либо должностными лицами, работниками МКУ положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

20.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации либо должностными лицами, работниками МКУ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений осуществляется в порядке, установленном организационно-распорядительным документом Администрации/МКУ, который включает

порядок выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации либо должностных лиц, работников МКУ.

20.2. Требованиями к порядку и формам текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги являются:

20.2.1. Независимость.

20.2.2. Тщательность.

20.3. Независимость текущего контроля заключается в том, что должностное лицо, муниципальный служащий, работник Администрации либо должностное лицо, работник МКУ, уполномоченные на его осуществление, не находятся в служебной зависимости от должностного лица, муниципального служащего, работника Администрации либо должностного лица, работника МКУ, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, в том числе не имеет близкого родства или свойства (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги детей) с ним.

20.4. Должностные лица, муниципальные служащие, работники Администрации либо должностные лица, работники МКУ, осуществляющие текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, обязаны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

20.5. Тщательность осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в исполнении должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации либо должностными лицами, работниками МКУ обязанностей, предусмотренных настоящим подразделом.

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

21.1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается организационно-распорядительным документом Администрации, МКУ.

21.2. При выявлении в ходе плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги нарушений исполнения положений законодательства Российской Федерации, включая положения настоящего Административного регламента, Администрацией/МКУ принимаются меры по устранению таких нарушений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

22.1. Должностные лица, муниципальные служащие, работники Администрации либо должностные лица, работники МКУ, непосредственно предоставляющие муниципальную услугу или участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги, установленную законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области.

22.2. Должностным лицом, муниципальным служащим, Администрации либо должностным лицом МКУ, ответственным за предоставление муниципальной услуги, а также за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги, является руководитель подразделения Администрации, руководитель МКУ, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

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

23.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в порядке и формах, предусмотренными подразделами 20-22 раздела IV настоящего Административного регламента.

23.2. Контроль за порядком предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 30.10.2018 № 10-121/РВ «Об утверждении Положения об осуществлении контроля за порядком предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области».

23.3. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного настоящим Административным регламентом.

23.4. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять в Администрацию/МКУ, МФЦ, Учредителю МФЦ индивидуальные и коллективные обращения с предложениями

по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

23.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации/МКУ, а также МФЦ при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МКУ, должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, должностных лиц, работников МКУ, работников МФЦ

24. Способы информирования заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования

24.1. Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации (должностных лиц, муниципальных служащих, работников), МКУ (должностных лиц, работников), МФЦ (работников) осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах Администрации, МКУ, МФЦ, Учредителей МФЦ, РПГУ, а также в ходе консультирования заявителей, в том числе по телефону, адресу электронной почты и при личном приеме.

25. Формы и способы подачи заявителями жалобы

25.1. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации (должностных лиц, муниципальных служащих, работников), МКУ (должностных лиц, работников), МФЦ (работников) осуществляется с соблюдением требований, установленных Федеральным законом № 210-ФЗ, в порядке, установленном постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов

государственной власти Московской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области и их работников».

25.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (далее – в письменной форме) или в электронной форме.

25.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией/ МКУ, МФЦ (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления указанной муниципальной услуги), Учредителю МФЦ (в месте его фактического нахождения), в том числе на личном приеме. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

25.4. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

25.4.1. Официального сайта Правительства Московской области в сети Интернет.

25.4.2. Официального сайта Администрации, МКУ, МФЦ, Учредителя МФЦ в сети Интернет.

25.4.3. РПГУ, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников.

25.4.4. Федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников.