



**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра  
муниципальное образование  
городской округ город Пыть-Ях  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

От 09.04.2019

№ 104-па

Об утверждении стандарта качества выполнения муниципальных работ «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»

В целях повышения качества выполнения муниципальной работы в городе Пыть-Яхе, в соответствии с постановлением администрации города от 11.03.2013 №37-па «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления»:

1. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» согласно приложению.
2. Отделу по наградам, связям с общественными организациями и СМИ управления делами (О.В.Кулиш) опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник».
3. Отделу по информационным ресурсам (А.А. Мерзляков) разместить постановление на официальном сайте администрации города в сети Интернет.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Считать утратившими силу постановления администрации города:

- от 03.02.2012 № 19-па «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление мест захоронения»;

- от 22.03.2013 № 53-па «О внесении изменений в постановление администрации города «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление мест захоронения»;

- от 26.08.2013 № 191-па «О внесении изменения в постановление администрации города «Об утверждении правил содержания мест захоронения на территории города Пыть-Ях»;

- от 18.09.2013 № 239-па «О внесении изменений в постановление администрации города «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление мест захоронения»;

- от 15.11.2013 № 294-па «О внесении изменений в постановление администрации города «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление мест захоронения»;

- от 05.08.2014 № 195-па «О внесении изменений в постановление администрации города «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление ритуальных услуг - предоставление мест захоронения»;

- от 27.05.2016 № 123-па «О внесении изменений в постановление администрации города «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление ритуальных услуг - предоставление мест захоронения».

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города – начальника управления по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам.

Глава города Пыть-Ях



А.Н. Морозов

Стандарт качества выполнения муниципальной работы  
«Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее – стандарт качества)

1.1. Муниципальным учреждением, в отношении которого применяется настоящий стандарт качества муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» является муниципальное автономное учреждение «Специализированная служба по вопросам похоронного дела» (далее - муниципальное автономное учреждение).

1.2. Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах указана в приложении к стандарту качества выполнения работ.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение работы:

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон от 12.01.1996 №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле».

2.3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. Указ Президента Российской Федерации от 29.06.1996 №1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших».

2.5. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.06.2011 №84 «Об утверждении СанПиН 2.1.2882-11 «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения».

2.6. Постановление администрации города от 19.06.2018 № 158-па «О создании муниципального автономного учреждения «Специализированная служба по вопросам похоронного дела».

2.7. Постановление администрации города от 15.07.2015 № 208-па «Об утверждении требований к качеству услуг по погребению, предоставляемых согласно гарантированному перечню».

2.8. Постановление главы города от 17.08.2006 № 137 «Об утверждении правил содержания мест захоронения на территории города Пыть-Яха».

2.9. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городского округа города Пыть-Яха, регулирующие вопросы выполнения муниципальной работы.

3. Порядок получения доступа к муниципальной работе.

3.1. Категории потребителей муниципальной работы – супруг, близкие родственники, законные представители и иные лица, осуществляющие погребение умершего (далее – представитель умершего) .

3.2. Заявление о выполнении муниципальной работы по организации захоронения подается в Учреждение лично, регистрация заявления и заключение договора осуществляется в день обращения.

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

- справку о смерти по форме № 11, утвержденной приказом Минюста России от 01.10.2018 №200 (справка о захоронении мертворожденного) или свидетельство о смерти, выданное органами ЗАГС;

- заявление лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего (представителя умершего);

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, представителя умершего.

3.4. Заявление подается в свободной форме на имя руководителя Учреждения.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления – 15 минут.

3.6. Основания в приеме документов – отсутствуют.

3.7. Основанием для отказа в выполнении муниципальной работы является отсутствие документов, указанных в пункте 3.3 настоящего Стандарта.

3.8. Максимальный срок принятия решения о выполнении муниципальной работы – 1 рабочий день.

4. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

4.1. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы:

4.1.1 Работы по погребению включают:

- очистку площади размером 2,3 x 1 м от дерна (для летних условий) (;
- копку могилы вручную (грунт II группы);
- забивку крышки гроба с телом (останками) умершего;
- опускание гроба с телом (останками) умершего в могилу;
- засыпку могилы вручную; устройство надмогильного холма.

4.1.2 Работы по содержанию кладбища включают:

- уборка территории кладбища;
- озеленение территории кладбища;
- вывоз мусора.

4.1.3. Работы по учету захоронений включают:

- отвод участка земли с выходом на место предполагаемого захоронения;
- регистрацию в книге учета захоронений.

4.2. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы установлены Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.06.2011 №84 «Об утверждении СанПиН 2.1.2882-11 «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения».

Учреждение должно осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения получателя муниципальной работы. Транспортное средство, предназначенное для транспортировки покойного, должно предусматривать возможность сопровождения покойного не менее 2 лицами из числа родственников, друзей и близких покойного. Транспортное средство должно перевозить только один гроб. Перевозка большего числа допускается только в случае, если это было согласовано с лицом, заключившим договор на оказание ритуальных услуг.

К моменту осуществления захоронения Учреждение должно обеспечить наличие могилы для захоронения в оговоренном в договоре месте и в указанное в договоре время. В случае установки временного памятника, устанавливаемого непосредственно после погребения, он должен быть прочно закреплен, устанавливаемая опознавательная табличка должна соответствовать информации о покойном.

При осуществлении процедуры захоронения должна быть обеспечена сохранность соседних захоронений (ограждений, памятников, могильных плит).

#### 4.3. Характер выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения в пределах гарантированного перечня услуг по погребению является бесплатной. Информация о перечне гарантированного набора ритуальных услуг должна размещаться на информационном стенде в Учреждении. Гарантированный перечень услуг по погребению определяется в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле». Услуги, оказываемые сверх гарантированного перечня услуг по погребению, являются платными и предоставляются в соответствии с прейскурантом Учреждения.

#### 4.5. Требования к качеству условий выполнения муниципальной работы.

4.5.1. Требования, предъявляемые к Учреждению, выполняющему муниципальные работы:

У Учреждения должны быть в наличии следующие документы:

- устав Учреждения;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, иные локальные акты,
- эксплуатационные документы на оборудование, специальную технику, должностные инструкции, инструкции по охране труда и технике безопасности, охране жизни и здоровья посетителей, о мерах пожарной безопасности, инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

Территория городского кладбища должна быть огорожена, разбита на секторы, каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование.

Около главного входа на территорию городского кладбища должна быть вывешен схематический план места погребения с обозначением административных зданий, секторов, дорожек, исторических и мемориальных могил, мест общего пользования и емкостей с технической водой.

На территории городского кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием места погребения и оказанием ритуальных услуг.

На территории городского кладбища в летнее время должны быть установлены емкости с технической водой, доступные для использования посетителями.

Городское кладбище, расположенное по адресу: 628380, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Пыть-Ях, 700 км автодороги «Тюмень-Нефтеюганск», участок № 1, корп. 1, должно быть оборудовано туалетом (биотуалетом), доступными для посетителей.

Для посетителей городского кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта.

Территория городского кладбища должна быть обеспечена контейнерами для сбора твердых коммунальных отходов из расчета не менее 1 контейнера на 0,2 га площади кладбища.

Вывоз мусора из урн и контейнеров должен осуществляться по мере их наполнения.

На территории городского кладбища должен быть организован отвод талых и ливневых вод с поверхности основных дорог.

Территория городского кладбища в период с мая по октябрь открыта для посещений с 09.00 до 18.00 часов, в период с ноября по апрель – с 09.00 до 17.00 часов без перерыва на обед.

Захоронение умерших на городском кладбище производится ежедневно с 10.00 до 17.00 часов.

4.5.2. Учреждение должно иметь в своем распоряжении транспорт, оборудование, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем возможность оперативного выполнения муниципальных работ в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специализированный транспорт должен использоваться Учреждением строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии. Проверка технической исправности транспорта должна осуществляться на систематической основе не реже 1 раза в год сотрудниками Учреждения.

Временная стоянка для дежурства транспортных средств, используемых для выполнения муниципальной работы, должна размещаться с учетом возможности оперативного выезда дежурного транспортного средства для выполнения муниципальной работы.

Права и обязанности специалистов, выполняющих муниципальную работу, должны быть закреплены в трудовых договорах и(или) должностными инструкциями.

4.5.3. Персонал Учреждения, выполняющий муниципальную работу, при обращении получателей муниципальной работы должен отвечать на вопросы, в пределах должностных инструкций, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда, местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище; при общении с получателем муниципальной работы должен корректно и внимательно относиться к нему, не унижая его чести и достоинства.

Квалификация персонала должна соответствовать занимаемой должности.

## 5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества

5.1. Контроль за соблюдением и исполнением специалистами качества выполнения муниципальной работы осуществляется руководителем Учреждения в соответствии с локальными актами.

5.2. Контроль за соблюдением Учреждением стандарта качества осуществляет отдел по транспорту, дорогам и благоустройству управления по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам при формировании муниципального задания, проведении мониторинга исполнения муниципального задания.

## 6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества выполняемой работы.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнения работ и контроль качества выполняемых работ;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением стандарта качества.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта качества к руководителю Учреждения определяются главой города в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.3. Специалисты, ответственные за выполнение муниципальной работы, несут персональную ответственность за сроки, качество и порядок исполнения требований стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

7.1. Представитель умершего может обратиться с жалобой на нарушение требований стандарта качества в управление по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации города Пыть-Яха (далее - управление).

7.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены управлением в установленные сроки. Рассмотрение жалоб управлением осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.3. На любой стадии рассмотрения жалобы представитель умершего имеет право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

7.4. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальных работ.

Способы обжалования нарушений настоящего Стандарта:

-указание на нарушение требований настоящего Стандарта сотруднику Учреждения;

-жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта руководителю Учреждения;

-жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта в Уполномоченный орган либо заместителю главы города Пыть-Яха, курирующему деятельность Уполномоченного органа;

-обращение в суд;

-обращение в иные органы государственной власти, уполномоченные на рассмотрение жалоб о нарушении требований настоящего Стандарта.

7.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, получатель муниципальных работ вправе указать на это сотруднику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушения в случае, когда нарушение требований настоящего Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

7.6. После поступления жалобы руководителю Учреждения в целях всестороннего, полного и объективного рассмотрения жалобы, установления фактов нарушения требований настоящего Стандарта, обозначенных заявителем, и определения ответственных за это сотрудников, руководитель назначает проведение служебного расследования.

7.7. Проверочные действия с целью установления факта нарушения настоящего Стандарта (далее – проверочные действия) осуществляются в течение 15 дней с момента подачи жалобы.

7.8. В случае подтверждения фактов нарушения требований настоящего Стандарта применяются меры ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.9. В сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения, на имя заявителя должен быть направлен ответ, содержащий следующую информацию:

-об установлении фактов нарушения требований настоящего Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

-о не подтверждении фактов нарушения требований настоящего Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

-о принятых мерах ответственности за нарушение требования настоящего Стандарта;

-о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти иные органы и организации в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности.

Приложение  
к стандарту качества выполнения  
муниципальной работы  
«Организация ритуальных услуг  
и содержание мест захоронения»

Контактная информация о местонахождении, графике работы, справочных  
телефонах муниципального автономного учреждения «Специализированная  
служба по вопросам похоронного дела»

Полное наименование предприятия в соответствии с учредительными документами	Муниципальное автономное учреждение «Специализированная служба по вопросам похоронного дела»
Сокращенное наименование предприятия в соответствии с учредительными документами	МАУ «ССВПД»
Юридический адрес	628380, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Пыть-Ях, 700 км автодороги «Тюмень-Нефтеюганск», участок № 1, корп. 1
Местонахождение и почтовый адрес	628380, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Пыть-Ях, 700 км автодороги «Тюмень-Нефтеюганск», участок № 1, корп. 1
Электронный адрес	specslugbavpd@mail.ru
Контактные имена	Директор Зайцев Сергей Николаевич
Директор/приемная Городское кладбище (магазин) График работы	42-94-95, e-mail: specslugbavpd@mail.ru 43-65-55 с 8-00 до 17-00, обед с 12-00 до 13-00, выходной: суббота, воскресенье