ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «\_\_» «\_\_\_\_\_\_\_\_» 2018 года №\_\_\_

Об утверждении стандартов качества

выполнения муниципальных

работ по организации ритуальных

услуг и содержанию мест захоронения

В соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 12.01.1996 года №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 №1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска», руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

1.Утвердить:

 1.1. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и содержание мест захоронения» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.2. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

2. Муниципальному казенному учреждению «Служба муниципального заказа в ЖКХ» осуществлять контроль за соблюдением стандартов качества выполнения муниципальных работ по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения.

3. Признать утратившими силу:

постановление Администрации города Ханты-Мансийка от 09.12.2010 №1540 «Об утверждении стандарта качества по оказанию муниципальной услуги «Ритуальные услуги» на территории города Ханты-Мансийска»;

постановление Администрации города Ханты-Мансийка от 14.02.2011 №153 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 09.12.2010 №1540»;

от 26.11.2013 №1548 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийка от 09.12.2010 №1540»;

постановление Администрации города Ханты-Мансийка от 09.12.2010 № 1541 «Об утверждении стандарта качества выполнения муниципальных работ по обустройству и содержанию городских кладбищ на территории города Ханты-Мансийска»;

постановление Администрации города Ханты-Мансийка от 26.11.2013 №1546 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 09.12.2010 №1541».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Ханты-Мансийска Волчкова С.А.

Глава города

Ханты-Мансийска М.П. Ряшин

Приложение 1

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 №\_\_\_

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

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и содержание мест захоронения» (далее - Стандарт) разработан в целях:

повышения качества выполнения муниципальных работ по организации и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска;

урегулирования взаимоотношений организаций, выполняющих муниципальные работы по организации и содержанию мест захоронения, и получателя таких работ.

1.2. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество выполнения муниципальных работ по организации и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска.

1.3. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества муниципальных работ по организации и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска (далее – муниципальные работы), выполняемые для населения города Ханты-Мансийска муниципальным бюджетным учреждением «Ритуальные услуги» (далее - Учреждение).

1.4. Информация об Учреждении (наименования, адрес, телефон), размещается на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет и обновляется по мере изменения указанной информации.

1.5. Муниципальные работы финансируется за счет средств бюджета города Ханты-Мансийска. Выполнение муниципальных работ в соответствии со Стандартом производится для получателей муниципальных работ на безвозмездной основе.

1.6. Выполнение муниципальной работы носит беззаявительный характер (не требуется подача заявления получателями муниципальных работ), за исключением предоставления участка для захоронения.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ

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 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.5. Указ Президента Российской Федерации от 29.06.96 № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших».

2.6. Постановление Главы города Ханты-Мансийска от 21.04.2009 № 277 «О Положении об организации похоронного дела на территории города Ханты-Мансийска».

3. Порядок получения доступа к муниципальной работе

3.1. Выполнение муниципальной работы не предполагает необходимости совершения получателями муниципальных работ специальных действий для предоставления им данной работы.

3.2. Получатели муниципальных работ могут сообщить о нарушениях требований настоящего стандарта по телефону учреждения, выполняющего муниципальную работу, указанному на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет, по телефону Департамента городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска, а также в письменном виде.

3.3. В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству выполнения муниципальных работ

4.1. Органом Администрации города Ханты-Мансийска, уполномоченным за организацию исполнения Стандарта, является Департамент городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска (далее – Уполномоченный орган).

Уполномоченный орган:

доводит Стандарт до сведения Учреждения;

при формировании муниципального задания на выполнение муниципальных работ должен учитывать необходимость соблюдения Учреждения требований Стандарта.

4.2. Организацией, ответственной за осуществление контроля за надлежащим соблюдением Стандарта, определить муниципальное казенное учреждение «Служба муниципального заказа в жилищно-коммунальном хозяйстве» (далее – Специализированная организация).

4.3. Требования к организации и содержанию мест захоронения:

Территория городских кладбищ должна быть огорожена.

Территория городских кладбищ должна быть разбита на сектора, каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование.

Около главного входа на территорию городских кладбищ должен 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 городских кладбищ не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием места погребения и оказанием ритуальных услуг.

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

«Восточное» кладбище, расположенное по адресу г. Ханты-Мансийск, ул. Тобольский тракт, 15, и «Северное» кладбище, расположенное по адресу г. Ханты-Мансийск, ул. Тихая, 1, должны быть оборудованы туалетами, доступными для посетителей.

Для посетителей городских кладбищ должны быть организованы стоянки для автотранспорта.

Территории городских кладбищ должны быть обеспечены 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 городских кладбищ должен быть организован отвод талых и ливневых вод с поверхности основных дорог.

Территория городских кладбищ в период с мая по октябрь открыта для посещений с 9.00 до 18.00 часов, в период с ноября по апрель - с 9.00 до 16.00 часов без перерыва на обед.

Захоронение умерших на городских кладбищах производится ежедневно с 10.00 до 17.00.

Выполнение муниципальных работ должно обеспечивать:

содержание территории мест захоронения в соответствии с требованиями Стандарта;

отсутствие нарушений правил захоронения, в том числе отсутствие фактов отклонения от установленной действующим законодательством нормы предоставления земельного участка, рядности и правил захоронения;

отсутствие замечаний по ведению книги учета захоронений;

отсутствие на территории муниципального кладбища рекламы, установленной без разрешения Администрации города Ханты-Мансийска;

соблюдение режима работы кладбищ;

контроль по недопущению складирования старых венков за ограждениями кладбища и выполнение работ по их уборке.

4.4. Требования 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, иные локальные акты;

правила внутреннего трудового распорядка, санитарные правила и нормы;

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;

штатное расписание.

Локальные акты Учреждения, связанные с выполнением муниципальной работы, должны регламентировать процесс выполнения муниципальных работ и определять методы (способы) контроля.

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.

Учреждение должно иметь в распоряжении оснащение в соответствии со спецификой выполнения муниципальной работы, в том числе механизмы для ремонта и обслуживания автотранспорта, хозяйственный инвентарь.

Проведение текущего и капитального ремонтов транспортных средств должно осуществляться при обнаружении неисправностей.

Использование специализированной техники и дополнительного оснащения в неисправном состоянии запрещено.

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

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; проявлять к населению вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

При выполнении муниципальной работы Учреждение должно обеспечивать выполнение требований безопасности дорожного движения, охраны труда, меры противопожарной безопасности и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

Качество выполняемой муниципальной работы должно обеспечиваться наличием у Учреждения собственной системы контроля за качеством работ. Система контроля должна охватывать этапы планирования и выполнения муниципальной работы, проведения проверок, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель Учреждения несет ответственность за качество выполняемой муниципальной работы, соблюдение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Руководитель Учреждения должен обеспечить разъяснение и доведение требований, установленных Стандартом, ГОСТ, СНиП, ТУ, сотрудникам Учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала, осуществляющего руководство, выполнение муниципальной работы и контроль деятельности, влияющей на качество выполняемых работ.

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Подача и рассмотрение жалобы в Уполномоченный орган Администрации города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Рекомендуемая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

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

Способы обжалования нарушений Стандарта:

указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

жалоба на нарушение требований Стандарта в Уполномоченный орган Администрации города Ханты-Мансийска либо заместителю Главы города Ханты-Мансийска, курирующему деятельность Уполномоченного органа Администрации города Ханты-Мансийска;

обращение в суд;

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

5.3. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальные работы, с целью незамедлительного устранения нарушения в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к получателю муниципальных работ (лицу, которое он представляет).

5.4. После поступления жалобы руководителю Учреждения, выполняющего муниципальные работы, в целях всестороннего, полного и объективного рассмотрения жалобы, установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и определения ответственных за это сотрудников, проводит служебное расследование.

5.5. Проверочные действия с целью установления факта нарушения Стандарта (далее - проверочные действия) осуществляет в течение 25 дней с момента регистрации обращения Специализированной организацией, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данной Специализированной организации или Уполномоченного органа.

5.6. Специализированная организация не проводит проверочные действия в случае, если содержание жалобы не относится к требованиям Стандарта.

5.7. С целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта Специализированная организация осуществляет:

привлечение заявителя с целью установления факта нарушения Стандарта;

опрос свидетелей факта нарушения Стандарта;

иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

5.8. По результатам осуществленных проверочных действий Специализированная организация готовит соответствующий акт проверки Учреждения, выполняющего муниципальные работы, допустившего нарушение Стандарта.

5.9. В случае подтверждения фактов нарушения требований Стандарта применяются меры ответственности в соответствии с [разделом 6](#Par28) настоящего Стандарта.

5.10. 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 установленных фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

о неустановленных фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

о принятых мерах ответственности за нарушение требования Стандарта;

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

иную информацию в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта

6.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями Стандарта.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения определяются работодателем, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Ответственность за нарушение требований Стандарта применяется к Учреждению, выполняющему муниципальные работы в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Специализированной организации или судебного решения.

7. Проверка соответствия деятельности Учреждения

требованиям Стандарта

7.1. Проверка соответствия деятельности Учреждения, выполняющего муниципальные работы, требованиям Стандарта (далее - проверка) проводится Специализированной организацией не реже четырех раз в месяц.

При проведении проверки Специализированная организация не должна вмешиваться в хозяйственную деятельность Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

7.2. Проверка проводится сотрудниками Специализированной организации в присутствии представителя Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

7.3. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения, выполняющего муниципальные работы, требованиям, указанным в разделе 4 Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.4. По результатам проверки Специализированная организация готовит акт проверки Учреждения, выполняющего муниципальные работы, допустившей нарушение Стандарта, для устранения выявленных нарушений.

7.5. Информация о результатах проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть размещена на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания квартала, в котором была проведена проверка.

Приложение

к стандарту качества выполнения

муниципальной работы «Организация

и содержание мест захоронения»

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

 (Ф.И.О. руководителя ответственного

 структурного подразделения)

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

 (Ф.И.О. заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества выполнения

муниципальной работы «Организация

и содержание мест захоронения»

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения муниципальной работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были

использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальную

работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальную

работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются

следующие материалы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 подпись

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 2

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 №\_\_\_

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

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее - Стандарт) разработан в целях:

повышения качества выполнения муниципальных работ по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска;

урегулирования взаимоотношений организаций, выполняющих муниципальные работы по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения, и получателя таких работ.

1.2. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество выполнения муниципальных работ по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска.

1.3. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества муниципальных работ по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения на территории города Ханты-Мансийска (далее – муниципальные работы), выполняемых для населения города Ханты-Мансийска муниципальным бюджетным учреждением «Ритуальные услуги» (далее - Учреждение).

1.4. Информация об Учреждении (наименования, адрес, телефон), размещается на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет и обновляется по мере изменения указанной информации.

1.5. Стоимость услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению, определяется органами местного самоуправления по согласованию с соответствующими отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, а также с органами государственной власти субъектов Российской Федерации и возмещается специализированной службе по вопросам похоронного дела в соответствии с действующим законодательством.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ

2.1. Конституция Российской Федерации;

2.2. Федеральный закон от 12.01.96 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

2.3. Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5. Указ Президента Российской Федерации от 29.06.96 № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»;

2.6. Постановление Главы города Ханты-Мансийска от 21.04.2009 № 277 «О Положении об организации похоронного дела на территории города Ханты-Мансийска»;

2.7. Постановлению 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».

3. Порядок получения доступа к муниципальной работе

3.1. Выполнение муниципальной работы не предполагает необходимости совершения получателями муниципальных работ специальных действий для предоставления им данной работы.

3.2. Получатели муниципальных работ могут сообщить о нарушениях требований настоящего стандарта по телефону учреждения, выполняющего муниципальную работу, указанному на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет, по телефону Департамента городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска, а также в письменном виде.

3.3. В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству выполнения муниципальных работ

4.1. Органом Администрации города Ханты-Мансийска, уполномоченным за организацию исполнения Стандарта, является Департамент городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска (далее – Уполномоченный орган).

Уполномоченный орган:

доводит Стандарт до сведения Учреждения;

при формировании муниципального задания на выполнение муниципальных работ должен учитывать необходимость соблюдения Учреждением требований Стандарта.

4.2. Организацией, ответственной за осуществление контроля за надлежащим исполнением Стандарта, определить муниципальное казенное учреждение «Служба муниципального заказа в жилищно-коммунальном хозяйстве» (далее – Специализированная организация).

4.3. Муниципальная работа включает в себя:

прием заказа и заключение договора на организацию похорон;

оформление документов, необходимых для погребения;

предоставление и доставка похоронных принадлежностей по месту нахождения умершего, транспортировка тела (останков) умершего на кладбище;

захоронение и перезахоронение;

изготовление гробов и памятников;

изготовление и установка надмогильных сооружений;

производство иных предметов ритуала;

надпись на памятниках;

выполнение прочих работ, связанных с погребением;

заключение прижизненного договора на оказание ритуальных услуг.

4.4. 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 информационных стендах 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, выполняющего муниципальную работу.

Качество выполнения муниципальных работ должно соответствовать нормам, установленным действующим законодательством.

Учреждение предоставляет обратившимся за оказанием ритуальных услуг возможности получения консультационной помощи по организации похорон.

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно неукоснительно соблюдать сроки исполнения работ, предусмотренных договором.

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей города.

Транспортное средство, предназначенное для транспортировки покойного, должно предусматривать возможность сопровождения покойного не менее двумя 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).

Персонал Учреждения должен проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

Учет захоронений включает в себя: отвод участка земли с выходом на место предполагаемого захоронения, регистрацию в книге учета захоронений, подготовку и контроль за ходом выполнения процесса захоронения, соблюдение санитарных норм и правил.

Для выделения участка для захоронения требуется подать заявление в Учреждение, предъявив свидетельство о смерти умершего и общегражданский паспорт ответственного за захоронение.

При осуществлении под захоронения сотрудником Учреждения осуществляется выход на место предполагаемого захоронения для определения соответствия участка установленным действующим законодательством санитарным нормам и правилам.

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Подача и рассмотрение жалобы в Уполномоченный орган Администрации города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Рекомендуемая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

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

Способы обжалования нарушений Стандарта:

указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, выполняющей муниципальные работы.

жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации, выполняющей муниципальные работы.

жалоба на нарушение требований Стандарта в Уполномоченный орган Администрации города Ханты-Мансийска либо заместителю Главы города Ханты-Мансийска, курирующему деятельность Уполномоченного органа Администрации города Ханты-Мансийска;

обращение в суд;

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

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

5.4. После поступления жалобы руководителю организации, выполняющей муниципальные работы, в целях всестороннего, полного и объективного рассмотрения жалобы, установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и определения ответственных за это сотрудников, проводит служебное расследование.

5.5. Проверочные действия с целью установления факта нарушения Стандарта (далее - проверочные действия) осуществляет в течение 25 дней с момента регистрации обращения Специализированной организацией, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данной Специализированной организации или Уполномоченного органа.

5.6. Специализированная организация не проводит проверочные действия в случае, если содержание жалобы не относится к требованиям Стандарта.

5.7. С целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта Специализированная организация осуществляет:

привлечение заявителя с целью установления факта нарушения Стандарта;

опрос свидетелей факта нарушения Стандарта;

иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

5.8. По результатам осуществленных проверочных действий Специализированная организация готовит соответствующий акт проверки организации, выполняющей муниципальные работы, допустившей нарушение Стандарта.

5.9. В случае подтверждения фактов нарушения требований Стандарта применяются меры ответственности в соответствии с [разделом 6](#Par28) настоящего Стандарта.

5.10. 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 установленных фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

о неустановленных фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

о принятых мерах ответственности за нарушение требования Стандарта;

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

иную информацию в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта

6.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам организации, выполняющей муниципальную работу, устанавливаются руководителем данной организации в соответствии с внутренними документами организации и требованиями Стандарта.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителям муниципальных предприятий и учреждений определяются работодателем, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Ответственность за нарушение требований Стандарта применяется к организациям, выполняющим муниципальные работы в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Специализированной организации или судебного решения.

7. Проверка соответствия деятельности Учреждения

требованиям Стандарта

7.1. Проверка соответствия деятельности Учреждения, выполняющих муниципальные работы, требованиям Стандарта (далее - проверка) проводится Специализированной организацией не реже четырех раз в месяц.

При проведении проверки Специализированная организация не должна вмешиваться в хозяйственную деятельность Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

7.2. Проверка проводится сотрудниками Специализированной организации в присутствии представителя Учреждения, выполняющего муниципальные работы.

7.3. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации, выполняющей муниципальные работы, требованиям, указанным в разделе 4 Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.4. По результатам проверки Специализированная организация готовит акт проверки Учреждения, выполняющего муниципальные работы, допустившего нарушение Стандарта, для устранения выявленных нарушений.

7.5. Информация о результатах проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть размещена на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания квартала, в котором была проведена проверка.

Приложение

к стандарту качества выполнения

 муниципальной работы «Организация

ритуальных услуг и содержание

мест захоронения»

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

 (Ф.И.О. руководителя ответственного

 структурного подразделения)

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

 (Ф.И.О. заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества выполнения

муниципальной работы «Организация ритуальных услуг и содержание

мест захоронения»

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения муниципальной работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были

использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальную

работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальную

работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются

следующие материалы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 подпись

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата