



**КАРАР**

«29» Октябрь 2018 й. № 500

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«29» Октябрь 2018 г.

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения», оказываемой МБУ «Специализированная служба Ритуал» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг в городском поселении город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан от 26 сентября 2011 года «О порядке разработки и утверждения Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»,

Постановляю:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения», оказываемой МБУ «Специализированная служба Ритуал» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Р.Н. Гайсина.

Глава Администрации

*Верми* *Искупин*  
Ф.К. Искупин

Г.А. Масагутова  
3 73 57

*Маса*

Серия П-М №

000630

Приложение  
к постановлению Администрации  
городского поселения город Мелеуз  
муниципального района  
Мелеузовский район  
Республики Башкортостан  
от «29» октября 2018г. № 520

Стандарт качества муниципальной услуги  
«Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»,  
оказываемой МБУ «Специализированная служба Ритуал»  
городского поселения город Мелеуз муниципального района  
Мелеузовский район Республики Башкортостан

## **I. Общие положения**

### **1.1. Разработчик Стандарта качества**

Разработчиком Стандарта качества «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее Стандарт) является Администрация городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Контактная информация:

-453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул. Воровского, 4.

-Телефон/факс: 8(34764)3 71 17

- Адрес электронной почты: [admmeleuz@yandex.ru](mailto:admmeleuz@yandex.ru)

Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением Администрации муниципального района Мелеузовский район республики Башкортостан от 26 сентября 2011 года №1954 «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ).

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее – Услуга), предоставляемую населению городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан муниципальным бюджетным учреждением «Специализированная служба Ритуал» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Учреждение), внесенную в региональный перечень (классификатор) муниципальных услуг, не включенный в общероссийские базовые (отраслевые) перечни государственных и муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского поселения город

Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Контактная информация (адрес предоставления услуг):

- адрес: г. Мелеуз, ул. Октябрьская, д.6
- телефон/факс: (34764) 5 99 89
- адрес электронной почты: mbu\_ritual@mail.ru

### **1.2. Область применения Стандарта**

Настоящий Стандарт разработан в целях повышения уровня качества оказания ритуальных услуг и содержания мест захоронения, предоставляемых населению городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе их предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги, в том числе:

организация мероприятий оказания услуг в сфере организации похоронного дела и содержания мест захоронения.

Единица измерения Услуги – 1 квадратный метр, штука, единица. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с составом (содержанием) Услуги (часть 2.1. настоящего Стандарта) на бесплатной основе.

### **1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 июня 1996 года № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26 сентября 2001 года № 24 "О введении в действие СанПиН 2.1.4.1074-01" (Гигиенические требования к качеству воды);
- Устав Учреждения.

## **1.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения**

1.4.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения, порядки регламентирующие процесс предоставления услуг, определяющие методы и способы их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- государственные стандарты и Настоящий стандарт качества услуг, составляющие нормативную основу практической работы Учреждения в области оказания муниципальной услуги;
- прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работ с населением и собственной деятельности, порядки, технический и энергетический паспорт Учреждения, приказы и распоряжения директора Учреждения.

1.4.2. Режим работы Учреждения:

Понедельник	08.00-17.00
Вторник	08.00-17.00
Среда	08.00-17.00
Четверг	08.00-17.00
Пятница	08.00-17.00
Суббота	08.00-12.00
Воскресенье	08.00-12.00
Обеденный перерыв	13.00-14.00

**1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:**

1.5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

1.5.2. Условия размещения и режим работы Учреждения;

1.5.3. Наличие специального технического оснащения Учреждения;

1.5.4. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

1.5.5. Наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

## **II. Требования к предоставлению Услуги**

### **2.1. Состав Услуги:**

2.1.1. организация содержания мест захоронения в городском поселении город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

2.1.2. организация мероприятий по оказанию услуг в сфере похоронного дела в городском поселении город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

### **2.2. Результат предоставления Услуги:**

2.2.1. Предоставление услуг по организации погребения в соответствии с действующим законодательством.

2.2.2. Содержание и благоустройство мест захоронения в соответствии с действующим законодательством.

### **2.3. Требования к доступности Услуги, категории потребителей Услуги**

Услуга на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан может быть оказана всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.3.1. Посетить кладбище может любой житель или гость городского поселения город Мелеуз вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.3.2. Услуга по организации погребения и оказание прочих ритуальных услуг являются бесплатными в пределах гарантированного перечня услуг по погребению. Информация о перечне гарантированного набора ритуальных услуг должна присутствовать в оказывающем Услугу Учреждении.

Гарантированный перечень услуг по погребению включает в себя:

2.3.2.1. оформление документов, необходимых для погребения;

2.3.2.2. предоставление и доставка гроба и других предметов, необходимых для погребения;

2.3.2.3. перевозка тела (останков) умершего на кладбище (в крематорий);

2.3.2.4. погребение (кремация с последующей выдачей урны с прахом).

Услуги, предоставляемые сверх гарантированного перечня услуг по погребению, являются платными и предоставляются в соответствии с прейскурантом Учреждения, оказывающего Услугу.

### **2.4. Требования к качеству Услуги**

2.4.1. Качество Услуги должно соответствовать следующим документам:

2.4.1.1. Конституции Российской Федерации;

2.4.1.2. Федеральному закону от 12 января 1996 года №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

2.4.1.3. Федеральному закону от 09 января 1996 года №3-ФЗ «О радиационной безопасности населения»;

2.4.1.4. Постановлению Главного государственного санитарного врача РФ от 26 сентября 2001 года №24 «О введении в действие СанПиН 2.1.4.1074-01» (Гигиенические требования к качеству воды).

#### 2.4.2. Обустройство и содержание кладбищ.

2.4.2.1. Требования к расположению и обустройству кладбищ городского поселения город Мелеуз:

2.4.2.1.2. Территория кладбища должна быть огорожена;

2.4.2.1.3. Территория кладбища должна быть разбита на сектора, каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование;

2.4.2.1.4. Около главного входа на территорию кладбища должен быть вывешен схематический план кладбища с обозначением административных зданий, секторов, дорожек, исторических и мемориальных могил, мест общественного пользования и емкостей с технической водой;

2.4.2.1.5. На территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;

2.4.2.1.6. Территория кладбища должна быть обеспечена емкостями с технической водой, доступными для пользования посетителями;

2.4.2.1.7. Территория кладбища должна быть оборудована туалетом, доступным для посетителей;

2.4.2.1.8. Для посетителей кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта;

2.4.2.1.9. Территория кладбища должна быть обеспечена урнами;

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

2.4.2.2. Требования к санитарному содержанию кладбища городского поселения:

2.4.2.2.1. Учреждение, оказывающее Услугу, должно организовать уборку территории кладбища от мусора и посторонних предметов не реже 1 раза в месяц;

2.4.2.2.2. Непосредственно после проведения уборки в зимнее время года основные дороги кладбища должны быть очищены от мусора и посторонних предметов, снежное покрытие должно быть уплотнено, все участки наледей посыпаны противогололедными смесями;

2.4.2.2.3. В летнее время года Учреждение, оказывающее Услугу, должно проводить уборку основных дорог кладбища не реже одного раза в месяц. Непосредственно после проведения уборки основные дороги кладбища должны быть очищены от мусора и посторонних предметов;

2.4.2.2.4. Вывоз мусора из урн и мусоросборников должен осуществляться не реже 1 раза в месяц.

#### 2.4.2.3. Прочие требования.

2.4.2.3.1. Доступ к кладбищам городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан должен быть круглосуточным и круглогодичным;

2.4.2.3.2. Размер земельного участка, отводимый для погребения тела в гробу должен быть не менее 2,2x2,0x1,5 (длина, глубина, ширина);

2.4.2.3.3. При создании новых или реконструкции действующих мест погребения, оказывающее Услугу Учреждение должно иметь положительные заключения экологической и санитарно-гигиенической экспертизы на осуществление указанных работ;

2.4.2.3.4. Учреждение, оказывающее Услугу, не должна сносить или переносить создаваемые и существующие места погребения;

2.4.2.3.5. На территории кладбища возможна организация продажи венков, цветов, памятников, могильных плит и прочих предметов ритуала;

2.4.2.3.6. На территории кладбища должен быть организован прокат инструментов для ухода за могилами;

2.4.2.3.7. При обращении жителей и гостей городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, оказывающее Услугу Учреждение должно предоставлять выписку из архива захоронений.

2.4.2.4. Дополнительные требования для кладбищ, на которых производятся постоянные захоронения.

2.4.2.4.1. Учреждение, оказывающее Услугу, в зимнее время года должно проводить уборку основных дорог кладбища от снега. Данные уборки должны обеспечить проезд автотранспорта по территории кладбища круглосуточно.

2.4.2.4.2. Учреждение, оказывающее Услугу, должно не реже 1 раза в год производить осмотр и, в случае обнаружения повреждений, препятствующих проезду автотранспорта, провести ремонт основных дорог.

#### 2.4.3. Оказание услуг в сфере организации похоронного дела

##### 2.4.3.1. Требования к составу Услуги и предоставлению информации:

2.4.3.1.1. Учреждение, оказывающее Услугу, определяет возможность исполнения волеизъявления умершего о погребении его тела (останков) или праха на указанном им месте погребения с учетом места смерти, наличия на указанном им месте погребения свободного участка земли, а также с учетом заслуг умершего перед обществом и государством;

2.4.3.1.2. Учреждение организует погребение умершего (дома, на улице или в ином месте после установления органами внутренних дел его личности) при отсутствии супруга, близких родственников, иных родственников либо законного представителя умершего или при невозможности осуществить ими погребение, а также при отсутствии иных лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации в течение трех суток;

2.4.3.1.3. организация погребения умерших, личность которых не установлена органами внутренних дел, должна производиться в сроки определенные законодательством Российской Федерации, с согласия указанных органов путем предания земле на определенных для таких случаев участках кладбища;

2.4.3.1.4. Учреждение обязано организовать услуги по погребению умерших безродных (погибших), не имеющих супруга (супруги) или родственников или законного представителя;

2.4.3.1.5. результатом оказания услуги является выдача удостоверения о захоронении.

2.4.3.2. В обязанности Учреждения входит:

2.4.3.2.1. проведение инвентаризации захоронений и обновление книг захоронений;

2.4.3.2.2. ведение учета всех захоронений, произведенных на территории кладбищ городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан в электронном виде и на бумажном носителе;

2.4.3.2.3. регистрация захоронений умерших в регистрационном журнале;

2.4.3.2.4. определение и предоставление, по заявлению заинтересованных лиц, возможных мест захоронения с учетом свободных земельных участков на кладбище, в соответствии с этическими, санитарными и экологическими требованиями, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.4.3.2.5. Места погребения могут быть:

по принадлежности - государственные, муниципальные;

по обычаям - общественные, вероисповедальные, воинские;

по историческому и культурному значению - историко-мемориальные.

2.5.3.2.6. выдача разрешений на захоронение и подзахоронение на кладбищах городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

2.5.3.2.7. контроль за соблюдением порядка захоронений.

## **2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация**

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием по определению численности персонала, занятого обслуживанием Учреждения;

2.5.2. Порядок комплектования персонала Учреждения, предоставляющего Услугу, регламентируется его уставом;

2.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

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



2.5.6. Персонал Учреждения, при обращении посетителей должен отвечать на все вопросы, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда, местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище.

## **2.6. Информационное сопровождение деятельности Учреждения**

2.6.1. Учреждение обязано довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта на официальном сайте Учреждения, городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

- опубликования информации об Учреждении, на официальном сайте городского поселения город Мелеуз Муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждении;

2.6.2. Учреждение, предоставляющее Услугу, должно иметь вывеску со следующей информацией: наименование и юридический адрес, режим работы.

Для посетителей в месте приема заказов должна находиться следующая обязательная информация:

- фактическое местонахождение Учреждения;

- Федеральный закон Российской Федерации от 12 января 1996 года № 8-ФЗ "О погребении и похоронном деле" в последней редакции;

- Порядок деятельности общественных кладбищ и порядок их содержания;

- Порядок организации похоронного дела в городском поселении город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- гарантийные сроки, если они установлены законодательством;

- иные правовые акты;

- надлежащим видом оформленная книга отзывов и предложений.

Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

2.6.3. Потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

2.6.4. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

## 2.7. Контроль за деятельностью Учреждения

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью Учреждения с целью определения соответствия оказываемых услуг Стандартам и другим нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, оказания услуги, оформляя результаты контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внутренний контроль проводится директором Учреждения.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, внесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.7.2. Внешний контроль за деятельностью Учреждения осуществляется Администрацией городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб заказчиков услуги в Администрацию городского поселения городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, в также факт принятых мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности услуг Администрация городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния Учреждения;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;
- измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный – опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса.
- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

## **2.8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

2.8.1. Порядок и процедура обжалования действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу осуществляется в соответствии с главой 2.1. Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2.9. Ответственность за качество оказания услуги**

Работа организации по предоставлению муниципальной услуги направлена на повышение качества предоставляемой Учреждением услуги. Директор Учреждения несёт полную ответственность (дисциплинарную, административную и уголовную) за качество оказания услуг.

Директор Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников Учреждения, осуществляющих предоставление услуг и контроль качества предоставления услуг;

- организовать информационное обеспечение процесс оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающих услуги, устанавливаются директором Учреждения на основе действующего трудового законодательства.

## **2.10. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной услуги**

2.10.1. Мнение потребителей результата выполнения муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по анализу предоставленных результатов оказанной муниципальной услуги;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной услуги;

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата выполнения муниципальной услуги и анализ собранной информации.

2.10.2. Мнение потребителей результата выполнения муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

### 2.11. Критерии оценки качества услуги

Оценка качества предоставления Услуги проводится на основе следующих индикаторов качества предоставления Услуги:

N п/п	Наименование индикатора	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Выполнение работ по содержанию мест захоронений с заявленной периодичностью	100%
2.	Выполнение перечня работ по содержанию мест захоронений, от установленного планом	100%
3.	Исправность общехозяйственных сооружений на территории кладбищ	100%
4.	Количество обоснованных письменных жалоб на некачественное содержание мест захоронения	Не более 6 жалоб в год
5.	В Учреждении, предоставляющем Услугу, ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	да / нет
6.	Доля обоснованных жалоб на качество услуги по предоставлению земельного участка на погребение умершего от общего числа предоставления земельных участков	100 %
7.	Доля обращений по которым разрешения на установку надмогильного сооружения выданы в установленные сроки, от общего количества таких обращений	100 %
8.	Доля обращений по которым справки о захоронении предоставлены в установленные сроки от общего количества таких обращений	100 %

Управляющий делами



Г.А. Масагутова