



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 679/6

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Содержание мест захоронения»

В целях обеспечения реализации конституционных прав и законных интересов граждан на благоприятную окружающую среду, повышения качества оказания муниципальных услуг по содержанию мест захоронения на территории города Пензы, в соответствии с «Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы», утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30 ноября 2007 г. № 807-41/4 (в редакции от 23.12.08 № 1179-54/4), во исполнение постановления Главы администрации города Пензы от 13 декабря 2007 г. № 1514 «Об обеспечении реализации мероприятий Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 гг.» и руководствуясь ст. 31 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Содержание мест захоронения» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению жилищно-коммунального хозяйства города Пензы составлять отчетность о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги для представления главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.
3. Информационно-аналитическому отделу (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации города Пензы Е.А. Рыжова, Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы (А.В. Агафилов).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к постановлению администрации
города Пензы
от 19.05.2009 № 679/6

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Содержание мест захоронения»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт регулирует деятельность муниципальных и не муниципальных организаций (далее - Организации), на оказание муниципальной услуги «Содержание мест захоронения» (далее - Услуга), включенной в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный Постановлением главы администрации города Пензы от 24.06.08 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении» (в редакции от 10.10.08 № 1712. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

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

1.2. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1.2.1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

1.2.2. Федеральный закон от 12.01.1996 №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» (с изменениями и дополнениями);

1.2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.2.4. Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» (с изменениями и дополнениями);

1.2.5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

1.2.6. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.04.2003 №35 «О введении в действие СанПиН 2.1.1279-03» (Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения);

1.2.7. Устав города Пензы, принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 №130-12/4 (с изменениями и дополнениями);

1.2.8. Решение Пензенской городской Думы от 27 мая 2005 г. № 112-11/4 «О правилах внешнего благоустройства, соблюдения чистоты и порядка в городе Пензе» (с изменениями и дополнениями).

1.3. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги и осуществление контроля за предоставлением Услуги, является Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы.

1.4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;
- условия размещения и режим работы Организации;
- наличие специального технического оснащения Организации;
- укомплектованность Организации квалифицированными специалистами;
- наличие требований к технологии оказания Услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Содержание мест захоронения»

2.1. Состав (содержание) Услуги:

Содержание и благоустройство кладбищ, в том числе:

- уборка территории кладбищ;
- ремонт дорог, расположенных на территории кладбищ;
- ремонт сооружений благоустройства, расположенных на территории кладбищ;
- охрана территории кладбищ.

2.2. Результат предоставления Услуги:

- 1) территория мест захоронения содержится надлежащим образом, в соответствии с нормами действующих правовых актов;
- 2) гражданам, посещающим места захоронения, обеспечивается во время работы кладбищ беспрепятственный доступ к могилам;
- 3) эксплуатация мест захоронения не содержит угрозы санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

- уставом либо иными учредительными документами, содержащими сведения предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида;
- руководствами: правилами внутреннего трудового распорядка, санитарными правилами и нормами;
- инструкциями: по эксплуатации оборудования (паспорта техники), должностными инструкциями, по охране труда в Организации, по охране жизни и здоровья посетителей, о мерах пожарной безопасности в Организации, для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- эксплуатационными документами: на оборудование, приборы и аппаратуру, в том числе техническими паспортами зданий, сооружений, техническими паспортами на используемое оборудование, сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества); иными эксплуатационными документами.

2.3.2. Требования к территории кладбищ города Пензы.

1) Территория кладбищ должна располагаться с подветренной стороны по отношению к жилой территории.

2) Территория городских кладбищ должна быть огорожена по периметру, разбита на сектора. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование.

3) Территория кладбищ независимо от способа захоронения должна подразделяться на функциональные зоны: входную; ритуальную; административно-хозяйственную; захоронений; моральной (зеленой) защиты по периметру кладбища.

Во входной зоне следует предусматривать отдельные въезд - выезд для автотранспорта и вход - выход для посетителей, отдельный хозяйственный въезд, автостоянку и остановки общественного транспорта.

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

5) На территории кладбищ не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбищ и оказанием ритуальных услуг.

6) Территория кладбищ должна быть обеспечена емкостями с технической водой, доступными для пользования посетителями.

7) Территория кладбищ должна быть оборудована туалетом, доступным для посетителей.

8) Для посетителей городских кладбищ должна быть организована стоянка для автотранспорта.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услуги.

Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и своевременность предоставляемой Услуги.

Специализированную технику следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Проверка специализированной техники на предмет исправности должна осуществляться на систематической основе, не реже 1 раза в год.

Не допускается использование специализированной техники и дополнительного оснащения по истечении срока эксплуатации и в неисправном состоянии.

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услуги, квалифицированными кадрами.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием, для качественного и своевременного предоставления Услуги.

Порядок комплектования персонала Организации, предоставляющей Услуги, регламентируется ее уставом.

Каждый рабочий, осуществляющий санитарную очистку и содержание кладбищ, должен знать:

- назначение и правила обращения с шанцевым инвентарем; способы обрезки, прореживания кустарников и стрижки газонов;
- способы посева и полива газонных трав на горизонтальных поверхностях;

- правила погрузки, разгрузки, укладки и транспортировки грузов;
- правила ухода за архитектурными формами; способы содержания дорожно-тропиночной сети, газонов, цветников;
- правила техники безопасности, производственной санитарии при выполнении работ.

Водители, осуществляющие непосредственно обслуживание и эксплуатацию автотракторной техники, должны иметь соответствующую категорию.

2.3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.

1) Для предоставления Услуги выполняются следующие основные операции:

№ п/п	Технологические операции	Используемые механизмы и кадровое обеспечение	Кратность уборки за сезон
1	2	3	4
В летний период (с мая по сентябрь):			
1	Подметание дорожек со сбором мусора в кучи при: сильной засоренности средней засоренности	рабочие по содержанию кладбищ	70 80
2	Сбор в кучи веток, цветов, травы, венков, выносимых посетителями кладбищ с мест захоронения	рабочие по содержанию кладбищ	150
3	Погрузка мусора из куч в автотранспорт и отвоз на расстояние до 20 км	МТЗ-80 с прицепом, ГАЗ-53, рабочие по содержанию кладбищ	150
4	Очистка газонов от мусора и песка, погрузка и их вывоз на свалку	ГАЗ-53, рабочие по содержанию кладбищ	14
5	Выкашивание вручную газонов, сгребание и уборка скошенной травы, ее погрузка на транспортные средства и вывоз на свалку	ГАЗ-53, рабочие по содержанию кладбищ	4
6	Очистка газонов от случайного мусора с погрузкой и вывозом	ГАЗ-53, рабочие по содержанию кладбищ	150
7	Вырезка поросли со сбором веток, уборка поваленных аварийных деревьев	рабочие по содержанию кладбищ	по мере необходимости
8	Мойка и протирка гранитных и мраморных поверхностей, надгробий на участках Братских захоронений	рабочие по содержанию кладбищ	14
9	Прополка цветников на участках Братских захоронений	рабочие по содержанию кладбищ	5
10	Реставрация, покрытие букв и цифр надгробий на участках Братских захоронений краской	гравер	1

1	2	3	4
11	Реставрация букв и цифр на мраморе надгробий на Братских захоронениях	гравер	1
12	Обслуживание водопроводно-поливной системы кладбищ, замена вентиляей, кранов, ремонт изношенных участков трубопроводов	рабочие по содержанию кладбищ	по мере необходимости
13	Ремонт металлического ограждения кладбищ с окраской ограждений и ворот	рабочие по содержанию кладбищ	по мере необходимости
14	Ремонт асфальтового покрытия дорог, дорожек кладбищ	рабочие по содержанию кладбищ	по мере необходимости
15	Вывоз мусора контейнеровозами	по договору	110
16	Вывоз нечистот из общественных туалетов	по договору	2
В зимний период (с октября по апрель):			
17	Подметание дорожек при средней засоренности	рабочие по содержанию кладбищ	120
18	Очистка дорожек от снега при толщине слоя до 10 см (70% механизировано, 30% ручную)	МТЗ-80, ДТ-75, рабочие по содержанию кладбищ	60
19	Очистка дорожек от снега при толщине слоя до 10-15 см (70% механизировано, 30% ручную)	МТЗ-80, ДТ-75, рабочие по содержанию кладбищ	60
20	Очистка от снега и льда прибортовой части аллеи и надмогильных сооружений на участках Братских захоронений	рабочие по содержанию кладбищ	24
21	Сгребание свежевывающего снега с гранитных и мраморных поверхностей, надгробий на участках Братских захоронений	рабочие по содержанию кладбищ	24
22	Погрузка снега снегопогрузчиком, ручную в автосамосвал	ГАЗ-53, КО-206	4
23	Вывоз снега на расстояние до 20 км в оба конца	ЗИЛ-554, ГАЗ-53	2
24	Вывоз мусора контейнеровозами	по договору	64
25	Вывоз нечистот	по договору	2
26	Ремонт ограждения кладбищ	рабочие по содержанию кладбищ	по мере необходимости

2) В летний период выполнение основных операций по предоставлению Услуги должно осуществляться таким образом, чтобы обеспечить высокое качество содержания накануне дней массового посещения кладбищ.

Пообъектное планирование работ по содержанию мест захоронения, осуществляется в соответствии с Планом-графиком выполнения работ.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

1) Услуга на территории города Пензы может быть предоставлена всем физическим лицам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2) Особые категории потребителей Услуги не установлены.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге не ограничен.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не установлены.

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

1) Услуга не предоставляется:

в случае вступления в силу нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих полномочия органов местного самоуправления, вопросы местного значения городского округа, а так же содержащих нормы, непосредственно указывающие на необходимость прекращения предоставления Услуги.

2) Основанием для приостановления предоставления Услуги являются:

- вступление в силу нормативно-правовых актов непосредственно регулирующих полномочия органов местного самоуправления, вопросы местного значения городского округа, а так же содержащих нормы, непосредственно указывающие на необходимость приостановления предоставления Услуги;

- возникновение реальной угрозы жизни и здоровью потребителей Услуги и (или) сотрудников Организации, предоставляющей Услугу при предоставлении Услуги.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

Кладбища открыты для посещения ежедневно с мая по сентябрь с 8-00 до 20 часов и с октября по апрель 8-00 до 17-00 час.

Захоронение умерших на кладбище производится ежедневно с 10-00 до 17-00 часов.

Перечень

муниципальных городских кладбищ, подлежащих уборке (подъездные дороги, аллеи, тротуары, дорожки между партами захоронений)

№ п/п	Наименование кладбищ	Убираемая площадь, тыс. кв.м.	
		дороги	газоны
1.	Ахунское	0,9	-
2.	Восточное	52,2	1,7
3.	Новозападное	48,4	3,5
4.	Мироносицкое, Русско-Польское и Татаро-Еврейское	1,2	5,3
5.	Митрофаньевское	5	3,8
	ИТОГО:	107,7	14,3

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

№ п/п	Наименование индикатора	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Выполнение работ по содержанию мест захоронений с заявленной периодичностью	100%
2.	Ликвидация несанкционированных мест складирования мусора на территории кладбищ	не позднее 1 недели с момента обнаружения
3.	Исправность типовой специализированной техники, задействованной в предоставлении Услуги	100%
4.	Исправность общехозяйственных сооружений на территории кладбищ	100%
5.	Количество обоснованных письменных жалоб на некачественное содержание мест захоронения	не более 0,25 жалобы на 10000 жителей в квартал
6.	В Организации, предоставляющей 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

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана 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 в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Организациях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте администрации города Пензы;
- опубликования результатов соответствия качества фактически предоставляемых ритуальных услуг требованиям настоящего Стандарта, на официальном сайте администрации города Пензы;
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций и телепередач.

В каждой Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие:

- копию свидетельства о регистрации Организации, предоставляющей Услугу;
- информацию о приемных часах руководителя и заместителей руководителя Организации;
- информацию о контактных телефонах Организации, адресе сайта в сети «Интернет»;
- информацию об адресах и телефонах администрации города Пензы, районной администрации.

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

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

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

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением жилищно-коммунального хозяйства города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением жилищно-коммунального хозяйства города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуг Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния территории кладбищ и общехозяйственных сооружений, расположенных на территории кладбищ;
- 2) 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, основных показателей деятельности Организации за отчетный период, и другие;
- 3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования.

2.7.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющей Услугу, так и в Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации или Управления жилищно-коммунального хозяйства города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

За некачественное предоставление Услуги к руководителю муниципальной организации применяются меры дисциплинарного, или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Немуниципальные организации несут ответственность за некачественное предоставление Услуги, предусмотренную условиями муниципального контракта в соответствии с нормами действующего законодательства.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на наиболее оперативное, полное и качественное предоставление Услуги.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации, предоставляющей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников организации;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации

А.В. Макаров