**ПРОЕКТ**

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

СТЁПАНЦЕВСКОЕ

ВЯЗНИКОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| *Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования Стёпанцевское Вязниковского района по оказанию муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг»* |  |

Руководствуясь федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, уставом муниципального образования Стёпанцевское Вязниковского района Владимирской области, постановлением главы муниципального образования Стёпанцевское от 18.01.2013 № 12 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Стёпанцевское Вязниковского района Владимирской области» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент администрации муниципального образования Стёпанцевское Вязниковского района по оказанию муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Маяк».

Глава муниципального образования О.Ю. Рябинина

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации муниципального образования Стёпанцевское по предоставлению муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг»**

**1.Общие положения**

1.1.Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: «Организация ритуальных услуг» (далее - муниципальная услуга) (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования Стёпанцевское (далее - администрация), специализированной организацией по вопросам похоронного дела, с которой администрацией заключен соответствующий договор.

1.3.Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

# Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28 июня 2011 г. № 84 «Об утверждении СанПиН 2.1.2882-11 «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения»;

Уставом муниципального образования Стёпанцевское.

1.4.Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- выполнение гарантий погребения умершего с учетом волеизъявления, выраженного лицом при жизни и пожелания родственников;

- выполнение гарантий предоставления материальной и иной помощи для погребения умершего;

- соблюдение санитарных и экологических требований к выбору и содержанию мест погребения.

**2.Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.**

2.1.Описание заявителей, а также физических и юридических лиц.

Муниципальная услуга предоставляется:

- физическим лицам - исполнителям волеизъявления умершего или законным представителям умершего;

- юридическим лицам.

При предоставлении услуги администрация муниципального образования Стёпанцевское взаимодействует с организацией выполняющей работы по погребению умершего (далее исполнитель).

2.2. Режим работы предоставления услуг, выполняющего комплекс работ по содержанию мест захоронений

Исполнитель услуг должен иметь режим работы, обеспечивающий выполнение всего объема работ с заявленной периодичностью.

2.2.1.Техническое оснащение по предоставлению услуг.

Исполнитель услуг должен быть оснащен специальной и специализированной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий в количестве, обеспечивающем:

1) надлежащее качество и сроки подбора и доставки в морг трупов, обеспечивающие установленные санитарные требования;

2) выполнение всего объема работ по содержанию мест захоронений с заявленной периодичностью.

Специализированную технику следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, проверка которого должна осуществляться на систематической основе.

Кроме того, исполнители услуг должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: механизмы для ремонта и обслуживания автотранспорта, гигиенические средства, перчатки, мешки для трупов, дезинфицирующие средства и так далее.

2.2.2. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация.

Исполнитель услуг должен располагать количеством работников, необходимым для выполнения всего объема работ.

Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

2.3. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Посетить муниципальное кладбище может любой житель или гость муниципального образования Стёпанцевское вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

2.3.2. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу в части оказания ритуальных услуг, жителям муниципального образования Стёпанцевское необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться в организацию, оказывающую услугу;

- заключить договор на погребение и оказание ритуальных услуг с оказывающей услугу организацией;

Для заключения договора житель муниципального образования Стёпанцевское должен предъявить:

- свидетельство о смерти, выданное органами записи актов гражданского состояния.

При заключении договора сотрудник, предоставляющий муниципальную услугу организации должен после совместного посещения предполагаемого места захоронения сообщить с указанием в договоре о дате, времени и месте захоронения.

До момента подписания договора обратившемуся должна быть названа общая полная стоимость заказанных им услуг, подлежащая оплате.

2.3.3.Услуги по погребению и оказанию ритуальных услуг являются бесплатными в пределах гарантированного стандартного набора похоронных услуг. С информацией о перечне гарантированного стандартного набора похоронных услуг можно ознакомиться в организациях, оказывающих данную услугу.

Гарантированный стандартный набор похоронных услуг включает в себя:

- оформление и выдачу в установленном порядке документов, необходимых для погребения умерших;

- предоставление и доставку гроба;

- перевозку тела (останков) умершего на кладбище;

- погребение (захоронение гроба в землю).

Услуги, предоставляемые сверх гарантированного набора похоронных услуг, являются платными и предоставляются в соответствии с прейскурантом цен организации, предоставляющей муниципальную услугу.

2.3.4.Условия размещения и режим работы предоставления услуг.

Условия размещения и режим работы исполнителя услуг, выполняющего комплекс работ по подбору и доставке трупов в морг.

Размещение исполнителя услуг и его структурных подразделений должно обеспечивать возможность оперативного подбора и доставку в морг трупов умерших (погибших) со всей территории муниципального образования Стёпанцевское, в том числе с улиц, квартир, подъездов.

Режим работы исполнителя муниципальных услуг должен обеспечивать круглосуточный подбор и доставку в морг трупов.

**3. Административные процедуры**

Блок - схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к административному регламенту.

3.1.Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- подбор и доставка в морг трупов на территории муниципального образования Стёпанцевское;

- содержание мест захоронений на территории муниципального образования Стёпанцевское;

- ритуальные услуги.

3.1.1. Подбор и доставка в морг трупов.

Подбор трупов осуществляется круглосуточно со всей территории муниципального образования Стёпанцевское, в том числе с улиц, площадей, квартир, подъездов.

Обязательными являются следующие работы:

1) выезд на место вызова;

2) подбор трупа;

3) доставка трупа в морг.

Подбор трупов должен осуществляться в кратчайшие сроки с момента поступления сообщения о местонахождении трупа к исполнителю услуги (не более 1 суток).

Работы по подбору трупов выполняются только с применением специальных принадлежностей (мешки для трупов, носилки и так далее), инвентаря, специальной одежды для исполнителей услуг.

Использование транспорта, осуществляющего перевозку трупов, для других видов деятельности не допускается.

3.1.2.Содержание мест захоронения.

Обустройство и содержание муниципального кладбища. Требования к расположению и обустройству муниципального кладбища:

- территория муниципального кладбища должна быть огорожена или обсажена древесно-кустарниковой полосой

- территория кладбища должна быть разбита на сектора. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование;

- на территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;

- для посетителей муниципального кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта не менее чем на 10 мест;

- территория кладбища должна быть обеспечена контейнерами емкостью 0,75 куб. м.

3.1.2.1.Требования к санитарному содержанию муниципального кладбища.

- организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку территории кладбища от бытового мусора и опавших листьев;

- непосредственно после проведения уборки в зимнее время года основные дороги кладбища должны быть очищены от бытового мусора и посторонних предметов;

- вывоз мусора из урн и мусоросборников должен осуществляться в течение 3-х суток с момента их наполнения.

Размер земельного участка, отводимый для погребения должен быть не менее 5 кв. м. При создании новых или реконструкции действующих мест погребения, оказывающая услугу организация должна иметь положительные заключения экологической и санитарно-гигиенической экспертизы на осуществление указанных работ.

Организация, оказывающая услугу, не должна сносить или переносить создаваемые и существующие места погребения без соответствующего решения администрации муниципального образования Стёпанцевское.

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

При обращении жителей и гостей муниципального образования Стёпанцевское оказывающая услугу организация должна за отдельную плату предоставлять выписку из архива захоронений.

3.1.3.Ритуальные услуги.

Организация, оказывающая услугу, не вправе отказать обратившимся в предоставлении транспортных услуг, услуг по обеспечению предметами ритуала (гробы, венки и т.д.), оформлению заказа на отвод участка для захоронения гроба с телом.

Организация, оказывающая услугу, должна предоставить возможность обратившимся за отдельную плату получить сопутствующие услуги по отпеванию усопшего, организации похоронной процессии.

Организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за оказанием ритуальных услуг возможность получения консультационной помощи (возможно за отдельную плату) по организации похорон.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами администрации. Консультации предоставляются по вопросам:

- мест и графиков приема граждан специалистами администрации и организации по вопросам похоронного дела;

- сведения о фирменном наименовании, месте нахождения организации по вопросам похоронного дела;

- режим работы;

- адрес и телефон специалиста по защите прав потребителей;

- перечень предоставляемых видов услуг;

- цены на предоставляемые услуги;

- сведения о порядке предоставления гарантированного перечня услуг по погребению;

- положение о порядке организации ритуальных услуг и содержании мест захоронения на территории муниципального образования Стёпанцевское.

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.2.Требования к организации похорон.

- организация, оказывающая услугу, должна неукоснительно соблюдать сроки исполнения отдельных работ, предусмотренных договором;

- организация, оказывающая услугу, должна осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей муниципального образования Стёпанцевское;

- 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;

- при транспортировке покойного водитель должен соблюдать скоростной режим, избегать резких торможений;

- во время транспортировки гроб не должен быть поврежден;

- к моменту осуществления захоронения, оказывающая услугу организация, должна обеспечить наличие могилы для захоронения в оговоренном в договоре месте и в указанное в договоре время;

- закрытие гроба, его опускание в могильную яму должно быть осуществлено только по просьбе родственников и (или) друзей покойного (за исключением случаев отсутствия родственников, друзей и близких);

- в случае установки временного памятника, устанавливаемого непосредственно после погребения, он должен быть прочно закреплен, устанавливаемая опознавательная табличка должна соответствовать информации о покойном;

- при непосредственном оказании услуги, персонал оказывающей услугу организации, должен быть одет в костюмы темных тонов;

- при непосредственном оказании услуги, персонал оказывающей услугу организации, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на лиц, сопровождающих покойного, смеяться, громко разговаривать, употреблять нецензурные слова и выражения, курить;

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

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

**4.Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1.Контроль за деятельностью по организации ритуальных услуг осуществляется на основании прав и обязанностей, предусмотренных муниципальным контрактом, договором.

Контроль за деятельностью по организации ритуальных услуг осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Контроль за деятельностью сотрудников организации ритуальных услуг с целью определения соответствия выполняемых работ административному регламенту, другим нормативным документам в области правил оказания ритуальных услуг, содержания мест захоронения, подбору и доставке в морг трупов осуществляет глава администрации муниципального образования Стёпанцевское.

Внешний контроль подразделяется на обязательный и выборочный. Обязательному контролю подлежат все случаи, сопровождающиеся жалобами получателей услуг.

Выборочный контроль проводится путем контрольных выездов на обслуживаемые территории, с последующим сравнением результатов в соответствии с административным регламентом.

4.2. Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3.Ответственность муниципальных служащих органов и структурных подразделений администрации муниципального образования Стёпанцевское и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответственность специалистов и должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Муниципальные служащие, допустившие нарушение административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Работа исполнителей, выполняющих ритуальные услуги, должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации-исполнителя услуг (или индивидуальный предприниматель) несет ответственность за качество оказания услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение административного регламента до всех сотрудников организации;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать внутренний контроль за соблюдением административного регламента;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и положений административного регламента.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.**

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и решения в досудебном (внесудебном) порядке

Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) на основании административного регламента, устно или письменно непосредственно исполнителю услуг, либо к главе администрации муниципального образования Стёпанцевское.

5.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решения в судебном порядке

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц администрации муниципального образования Стёпанцевское в судебном порядке.

Приложение № 1

БЛОК – СХЕМА

Предоставления муниципальной услуги (административные процедуры)

Начало исполнения услуги:

Заявитель обращается в администрации (организацию) с заявлением на оказание ритуальных услуг по захоронению и оформлению соответствующих документов

Ответственный исполнитель администрации (организации)

1. Принимает заказ физического лица на похороны и оформляет необходимые документы для последующего оказания гарантированного перечня услуг по погребению, которые предоставляются как на безвозмездной основе, так и на возмездной основе.
2. Устанавливает личность заявителя (супруг, близкий родственник или иной родственник), взявшего на себя обязанность по осуществлению погребения умершего;
3. Наличие всех необходимых документов;

проверяет соответствие представленных документов установленным требованием;

1. Устанавливает факт отсутствия необходимых документов или несоответствия их установленным требованиям

Ответственный исполнитель принимает заявление с необходимыми документами

Ответственный исполнитель уведомляет заявителя об устранении недостатков

6. Прием заявлений

7. Рассмотрение заявлений специалистом и принятие решения о возможности оказания комплекса гарантированного перечня услуг

9. Подготовка извещения об отказе в оказании муниципальной услуги

9. Оформление заказ - наряда на оказание комплекса гарантированного перечня услуг по погребению

8. Оказание муниципальной услуги

8. Отказ в оказании муниципальной услуги