



Сумська міська рада
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

майдан Незалежності, 2 м. Суми, 40000, тел. 62-08-10
mail@smr.gov.ua

СУМСЬКА МІСЬКА РАДА	
Відділ з організації діяльності ради	
Сумської міської ради	
Вхідний №	415/01
від "11" "10" 2022 р.	

на № б/н від 28.09.2022 року

Депутату Сумської міської ради
Олександрю ЗИМЕНКУ

м. Суми, майдан Незалежності, 2 (каб.62а)
e-mail: rada@smr.gov.ua

Ваш депутатський запит від 28.09.2022, підтриманий рішенням Сумської міської ради від 28.09.2022р. №3078 – МР, стосовно проведення перевірки щодо поведінки працівників КП «Спеціалізований комбінат» СМР при наданні ритуальних послуг, а також якості їх надання опрацьовано.

Листом від 03.10.2022 №83/05.01-05 Департаментом інфраструктури міста СМР доручено директору КП «Спеціалізований комбінат» СМР провести службове розслідування вказаного випадка, вжити дієвих заходів стосовно відповідальності винних працівників, а також необхідні заходи по недопущенню подібних випадків у майбутньому.

За інформацією КП «Спеціалізований комбінат» (лист № 01-02/187 від 05.10.2022), службовою перевіркою проведеною підприємством було встановлено, що 15.09.2022 року при зверненні до адміністратора гр. _____ – родича померлої _____ для оформлення договору – замовлення на копання могили та отримання дозволу на проведення поховання померлої в їх родинній огорожі на Лучанському кладовищі не було свідоцтва про смерть на померлу _____, що є необхідним документом згідно частини першої ст. 12 Закону України «Про поховання та похоронну справу» при зверненні до ритуальної служби на організацію та проведення поховань.

Адміністратор _____ порадив гр. _____ після отримання свідоцтва про смерть померлої, з повним пакетом документів звернутися до ритуальної служби для оформлення договору – доручення.

Через деякий час (орієнтовно 40 хвилин), гр. _____ у супроводі ФОП _____ повернувся в магазин ритуальної служби з повним необхідним пакетом документів для оформлення договору – замовлення, які були передані адміністратору _____ громадянкою _____, яка емоційно звернулася до адміністратора з вимогою пояснити причину не прийняття з першого разу документів на оформлення договору- замовлення. В зв'язку з чим виникла суперечка між адміністратором та ФОП _____, яка вимагала оформити копання могили для померлої _____ на 16.09.2022, а адміністратор

запропонував замовнику провести поховання 17.09.2022 у зручний для нього час, у зв'язку з фізичною неможливістю своєчасного копання могили, так як на цей час уже було оформлено 9 замовлень на копання могил, а також на цей день очікували поховання 2-х загиблих військовослужбовців ЗСУ.

Громадянин _____ врешті погодився на копання могили та проведення поховання на 17.09.2022 р. та обрав час - 11 год. 30 хв.

З огляду на це, керівництво комунального підприємства вважає, що адміністратор діяв правомірно, не порушив вимоги діючого законодавства України, а причиною суперечки стала поведінка ФОП _____ (копія листа КП «Спецкомбінат» від 05.10.2022 №01-02/187 додається).

Крім того, враховуючи важливість порушеного Вами питання, а саме: необхідності ввічливого спілкування з рідними померлих та якісного надання ритуальних послуг працівниками КП «Спеціалізованого комбінат», адміністратора підприємства попереджено про недопустимість емоційного спілкування з клієнтами, які потребують чутливого до себе ставлення, а матеріали службової перевірки по даній ситуації розглянуті за участю всіх працівників ритуальної служби підприємства та керівництва, з роз'ясненням про суворе дотримання вимог чинного законодавства та етики спілкування із замовниками та іншими відвідувачами.

Враховуючи вищевикладене та пояснення директора КП «Спеціалізований комбінат» про випадок з обслуговуванням гр. _____ при оформленні договору - замовлення на поховання родича _____, з метою недопущення подібних випадків, коли емоції працівників підприємства заважають їм в повній мірі виконувати свої службові обов'язки при обслугованні клієнтів, які втратили своїх близьких, Департаментом інфраструктури міста СМР проведено роз'яснювальну роботу з керівництвом комбінату щодо дотримання працівниками правил етичної поведінки та притягнення до відповідальності працівників, які не стримують свої емоції при спілкуванні з відвідувачами.

Крім того, Департаментом наголошено керівництву підприємства на необхідності посилення контролю за якістю надання ритуальних послуг, проведення постійної превентивно-роз'яснювальної роботи з працівниками щодо суворого дотримання чинного законодавства України, неприпустимості порушення трудової дисципліни та правил культури поведінки при спілкуванні з громадянами, що є споживачами послуг КП «Спеціалізований комбінат».

Додаток : копія листа КП « Спеціалізований комбінат» від 05.10.2022р.

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Журба Олександр
Іваненко Олександр, 700-597

Юлія ПАВЛИК



Комунальне підприємство
“Спеціалізований комбінат”

вул. Лебединська, 5, м. Суми, 40021, тел./факс (0542) 61-72-21, 61-72-51

e-mail: spcomb-sumy@ukr.net

№ 01-02/187 від 05.10.

2022 р.

на № _____ від _____

Директору Департаменту
інфраструктури міста
Сумської міської ради
Олександрю ЖУРБИ

За результатами розгляду депутатського запиту депутата Сумської міської ради Зіменко О.В. щодо перевірки діяльності КП «Спецкомбінат» від 28.09.2022 року, повідомляємо наступне.

Службовою перевіркою проведеною в КП «Спецкомбінат» встановлено, що 15.09.2022 року о 12.30 год. в ритуальну службу КП «Спецкомбінат» до адміністратора звернувся гр. _____ – родич померлої _____ для оформлення договору-замовлення на копання могили та отримання дозволу на проведення поховання померлої в їх родинній огорожі, розташованій на території частково-закритого Лучанського кладовища.

Замовник надав адміністратору свій паспорт, схему розташування поховань в родинній огорожі, а також свідоцтва про смерть померлих родичів в цій огорожі. При цьому у нього на момент звернення не було свідоцтва про смерть на померлу _____, яку він хотів поховати на цьому кладовищі.

Після огляду та вивчення наданих документів, адміністратор повернув їх замовнику – гр. _____ та порадив йому звернутися в ритуальну службу для оформлення замовлення тільки після того, як він отримає та принесе свідоцтво про смерть _____ бо згідно до частини першої ст. 12 Закону України «Про поховання та похоронну справу», замовник повинен звертатися до ритуальної служби на організацію та проведення поховання, на підставі свідоцтва про смерть померлого, після проведення державної реєстрації в органах РАДСу та отримання свідоцтва про смерть.

Після цього _____ отримав від адміністратора повернуті документи та вийшов із магазину ритуальної служби КП «Спецкомбінат».

Через деякий час, хвилин через 40 він знову повернувся в магазин ритуальної служби, у супроводі ФОП _____ Вона звернулась до адміністратора та почала емоційно вимагати відповідь – чому він не приймає від гр. _____ документи на копання могили та не оформляє договір-замовлення. При цьому вона надала адміністратору документи необхідні для оформлення, у тому числі свідоцтва про смерть на померлу _____ від імені замовника. Адміністратор після огляду отриманих документів та перевірки «Журналу реєстрації замовлень поховань», у зв'язку з великим навантаженням на 16.09.2022 року запропонував замовнику оформити копання могили на 17.09.2022 р. на потрібний їм час. ФОП _____ на це реагувала емоційно та на підвищених тонах стала вимагати від адміністратора, щоб він оформив копання могили на 16.09.2022 року.

Перевіркою встановлено, що під час діалогу з _____ адміністратор зателефонував до заступника директора з питань ритуальної служби та благоустрою

про можливість прийняття ще одного замовлення копання могили на 16.09.2022 року, на що вона йому відповіла, що на цей день вже набрані замовлення. Виконати своєчасно ще одне замовлення неможливо. На той час вже було оформлено 9 замовлень на копання могили та проведення поховання, у тому числі 2 на Засумському, 1 на Лучанському, 1 на Ганнівському, 3 на Ново-Центральному Баранівському кладовищах та 2 на кладовищі в районі 40-ї підстанції, а також на цей день очікували поховання 2-х загиблих військовослужбовців.

Для порівняння слід зазначити, що середнє навантаження на копання могили за серпень 2022 року склала 7 могил за добу. А на момент звернення гр. [] до ритуальної служби вже було прийнято 9 замовлень на копання могили.

Тому, з врахуванням навантаження на 16.09.2022 року, адміністратор пропонував оформити договір-замовлення замовнику на копання могили та проведення поховання на 17.09.2022 р. на потрібний для замовника час. [] погодився на це, після цього адміністратор оформив договір-замовлення на копання могили та проведення поховання на 17.09.2022 р. о 11 год. 30 хв.

З огляду на викладене, ми вважаємо, що адміністратор діяв правомірно, не порушив вимоги діючого законодавства України. Причиною спору стала поведінка ФОП [] яка не мала законної підстави виступати у якості представника

Зазначаємо, що у відповідності до ч. 2 ст. 19 Конституції України, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією України та Законами України.

Правові засади надання ритуальних послуг, організації та проведення поховання в м. Суми регулюється Законом України «Про поховання та похоронну справу» (надалі – «Закон»), наказом Держжитлокомунгоспу України № 193 від 19.11.2003 р. (надалі – «Наказ») та рішенням Сумської міської ради № 973-МР від 28.11.2007 р. (зі змінами) «Про порядок утримання та функціонування місць поховань в місті Суми» (надалі – «Порядок»).

Ритуальна служба КП «Спецкомбінат» здійснює організацію поховань померлих і надання ритуальних послуг, відповідно до ст.ст. 9, 10, 12 «Закону», «Наказу» та «Порядку». Основними завданнями ритуальної служби є здійснення організації поховання померлих, надання передбачених необхідним мінімальним переліком окремих видів ритуальних послуг та ритуальних послуг, не передбачених цим переліком, а також реалізація предметів ритуальної належності.

Відповідно до абз.1 ст.10 «Закону» надання ритуальних послуг, відповідно до мінімального переліку (передбаченого п.2 ч.2 ст.8 «Закону») здійснюється ритуальними службами або за договором з суб'єктами господарювання інших форм власності.

На 2022 рік, у відповідності до абз.1 ст.10 «Закону» та п.8 «Типового положення про ритуальну службу в Україні» затвердженого «Наказом» між ритуальною службою КП «Спецкомбінат» та ФОП [] був укладений договір № 1 «Про надання ритуальних послуг» строком дії до 31.12.2022 р.

Згідно до п.2.2 цього договору ФОП [] має право лише оформлювати та реєструвати договір-замовлення на надання ритуальних послуг, відповідно до абз.4 ст.12 «Закону».

У відповідності до абз. 4 ст. 12 «Закону», суб'єкти господарювання можуть самостійно, на підставі звернення осіб, які зобов'язались поховати померлого, виготовляти та реалізовувати предмети ритуальної належності, якщо вони відповідають державним стандартам та затвердженій вартості.

Таким чином, у відповідності до діючих норм «Закону», «Наказу», «Порядку» та укладеного договору між ритуальною службою КП «Спецкомбінат» та ФОП вона не має права надавати ритуальні послуги не передбачені цим договором. ФОП має право тільки виготовляти та реалізовувати предмети ритуальної належності.

Незважаючи на неодноразове попередження, ФОП продовжує неправомірно надавати ритуальні послуги, пов'язані з перенесенням та перевезенням померлих, вимагає з ритуальної служби, щоб кожен день їй бронювали два місця на копання могили, організацію та проведення поховання, особам, які зобов'язалися поховати померлого та звернулися до неї. Її вимоги безпідставні та суперечать «Закону», «Наказу» та «Порядку». Тому між ритуальною службою та ФОП постійно виникає спір по цьому питанню. Вона заважає ритуальній службі виконувати покладені обов'язки.

Ми вважаємо, що у даному випадку адміністратор ритуальної служби можливо не чітко пояснив їй, що вона до гр. (замовника) не має ні якого відношення, вона не є його законним представником. У не було довіреності від гр. представляти його інтереси в ритуальній службі КП «Спецкомбінат».

Матеріали службової перевірки по даній ситуації за участю керівного складу, адміністраторів та приймальників замовлень підприємства вже розглянуті. Нами визначені недоліки у роботі адміністратора під час прийому гр. – замовника та оформлення договору-замовлення. Він попереджений про недопущення у подальшому аналогічних ситуацій, чіткого та уважного відношення до осіб, які звертаються до ритуальної служби. З адміністраторами та приймальниками замовлень ритуальної служби підприємства проведена додаткова роз'яснювальна робота про суворе дотримання вимог діючого законодавства та етики спілкування з замовниками, які звертаються до них щодо отримання ритуальних послуг.

Слід також зазначити, що в ритуальній службі КП «Спецкомбінат» для осіб, які зобов'язалися поховати померлих, ніяких обмежень по виділенню земельної ділянки для проведення поховання не існує, договір-замовлення на копання могили оформляється своєчасно, у залежності від завантаження та по черзі, у відповідності до вимог «Закону», «Наказу» та «Порядку».

Додаток: копія договору з ФОП

– на 3-х арк.

З повагою,

Директор



Свген КОРОТКЕВИЧ