

Часть 1. Ритуальные услуги
Утверждены генеральным директором
01.01.2024 года

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Введение

Ритуальная служба на постоянной основе занимается оказанием ритуальных и мемориальных услуг.

Миссия ритуальной службы: «Профессиональная ритуальная помощь».

Специалисты ритуальной службы, предъявляя к себе должный уровень требований в работе, своим поведением и внешним видом демонстрируют высокое качество работы.

Термины определяются действующими нормами и правилами.

Порядок деятельности компании определяется следующими нормами:

1. Федеральный закон «О погребении и похоронном деле»
2. Федеральный закон «Об актах гражданского состояния» от 15.11.1997 года №143-ФЗ.
3. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года № 323-ФЗ.
4. Закон «О защите прав потребителей».
5. Гражданский кодекс Российской Федерации.
6. Приказ Минздрава СССР от 09.07.1991 года №182.
7. Приказ Минздравсоцразвития России от 12.05.2010 года №346-н.
8. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 6 июня 2013 года №354н.
9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 июня 2011 года № 84 «Об утверждении СанПиН 2.1.2882-11».
10. ГОСТ Р 54611-2011 Услуги бытовые.
11. Закон Санкт-Петербурга от 04 октября 2006 года № 408-64.
12. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07 марта 2006 года №210 «Об организации похоронного дела в Санкт-Петербурге»
13. Постановление Правительства СПб от 3 апреля 2008 года № 377 «Об утверждении перечней кладбищ Санкт-Петербурга».
14. Постановления Правительства Санкт-Петербурга от 02.09.2010 года №1184.
15. Распоряжение мэра Санкт-Петербурга от 10.02.1993 года №97-р.

1. Основные принципы работы

1.1. Обслуживание

Задача компании - обеспечить удовлетворение потребностей Заказчика в ритуальных и мемориальных услугах. Оценка результатов оказания услуг может выражаться в рекомендациях и отзывах.

Задача Специалиста ритуальной службы - максимально предоставить полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, выяснить и удовлетворить потребности Заказчика в ритуальных товарах и услугах с учетом его пожеланий, замечаний и возражений.

1.2. Запрещенные действия

Запрещено:

Проявлять любые формы неуважения, в том числе грубить, хамить, унижать или оскорблять кого-либо.

Выпрашивать денег и брать "на помин души".

Вступать в дебаты с Заказчиком, игнорировать его возражения или замечания.

Оставлять Заказчика в процессе оказания услуг один на один с проблемной или трудноразрешимой ситуацией.

Похищать денежные средства и иное имущество ритуальной службы, иных сотрудников и Заказчиков.

Говорить Заказчику или иному Сотруднику слово "НЕТ" и любые его производные.

Вносить неполные или недостоверные сведения, включая анкетные данные или сведения о Заказчике.

Проявлять любые формы дискриминации.

Находиться в состоянии алкогольного опьянения при оказании ритуальных услуг.

Курить в присутствии Заказчика и/или в принадлежащем Компании имуществе, а равно на расстоянии 15 метров от входа в такое имущество.

Сотрудники не вправе скрывать информацию о нарушениях настоящих Правил со стороны иных сотрудников Компании и/или условий исполнения заказа.

1.3. Работа с обращениями

Работа с обращениями Заказчика должна проводиться на любом этапе оказания ритуальных услуг.

Ритуальная служба обеспечивает обработку обращений в установленные законом сроки. В случае необходимости проведения внутреннего расследования срок рассмотрения обращения может быть увеличен до 30 календарных дней.

1.4. Внешний вид

Сотрудники и подрядчики должны иметь опрятный внешний вид, чистую форменную одежду делового стиля, соответствуя принципу «Скромно и со вкусом».

1.5. Требования к знанию информации

Сотрудники обязаны знать и предоставлять полную и достоверную информацию о гарантиях и компенсациях, стоимости и составе ритуальных услуг, а также реализуемых похоронных принадлежностях.

1.6. Оказание ритуальных услуг

Ритуальные услуги оказываются в соответствии с подписанным договором. При отсутствии договора оплата за оказанные услуги (работы) производится по факту их оказания (выполнения).

Исполнение договора на оказание ритуальных услуг обеспечивает удовлетворение соответствующей потребности Заказчика.

Оплата ритуальных услуг, как правило, осуществляется в день их оказания. Фактом оплаты Заказчик подтверждает, что услуги (работы) оказаны надлежащим образом, приняты Заказчиком в полном объеме, а также отсутствие претензий к Исполнителю в части качества, объемов и сроков выполнения работ (услуг).

Акт оказания ритуальных услуг (выполнения работ) в случае выполнения разовых работ не требуется и формируется по требованию Заказчика.

Сведения и порядок проведения оплаты и принятия оказанных услуг (выполненных работ) также могут содержаться в договорах на оказание ритуальных услуг и выставленных счетах на оплату оказанных услуг (выполненных работ).

1.7. Основные принципы Компании

Организованность, Обязательность, Нацеленность на результат, Добросовестность, Открытость (Прозрачность), Предсказуемость.

1.8. Санитарные и гигиенические требования

Каждый Сотрудник обязан знать и соблюдать санитарные и гигиенические требования.

1.9. Мнения Заказчика

Каждый Сотрудник в целях повышения качества оказания услуг и улучшения имиджа ритуальной службы, не создавая дискомфорт для Клиента, должен собирать отзывы о работе ритуальной службы.

2. Функции Ритуального агента

2.1. Ритуальный агент

Ритуальный агент является специалистом, который на профессиональной основе занимается оказанием ритуальных услуг.

Ритуальный агент в соответствии с условиями договора обязан сопровождать заказчика на любом этапе оказания ритуальных услуг, разъяснять порядок действий в процессе организации похорон, а при необходимости - значение тех или иных процессуальных действий и их стоимость.

Преимущества ритуального агента:

Заказчик избегает ненужных или дорогостоящих трат вследствие незнания специфики сферы.

Заказчик получает заранее согласованный результат в обозначенный заранее бюджет.

Появляется возможность спокойно проститься с близким, не отвлекаясь на организационные вопросы.

Обучение ритуальных агентов и рост уровня квалификации – это совместная задача ритуальной службы и ритуальных агентов.

Для координации и управления работой агентской службы создается должность – руководитель агентской службы (старший ритуальный агент).

2.2. Что делать нельзя

Нельзя:

Допускать несоответствие суммы в договоре и фактической суммы заказа.

Заставлять Заказчика ожидать.

Игнорировать телефонные звонки (надо брать телефон всегда, если нет возможности общаться - нужно просто сказать об этом. Человек на другом "конце" телефона не знает что именно происходит).

Присваивать или иным образом тратить денежные средства от заказов.

Допускать формализм или неточности в оформлении документов и общении с другими людьми.

Ритуальный агент не должен скрывать, что он ритуальный агент.

Использовать личный телефон.

Нельзя возражать Заказчику относительно его пожеланий, спорить с ним.

2.3. Внешний вид:

Ритуальный агент это лицо компании, по вашему внешнему виду судят в целом о нашей работе.

Ритуальный агент должен быть одет в строгий (не обязательно классический) костюм с однотонной рубашкой (блузкой), в жаркое время допускается рубашка (блузка) при общении с заказчиками. Ношение маек,

футболок, джинсов и прочей аналогичной одежды, а также кроссовок при общении с заказчиками не допускается.

2.4. Общение

Необходимо корректно общаться с сотрудниками государственных органов, организаций и учреждений любой формы собственности.

Необходимо слушать внимательно собеседника и не перебивать.

Наша задача - Помочь, а не доказать свою правоту или осведомленность.

Любые сообщения и общения с заказчиком необходимо делать способом, обеспечивающим фиксацию (смс, запись звонка или разговора).

2.5. Заключение договора

Заключение договора осуществляется в любом удобном для Заказчика месте (пункт приема, дом, работа, гостиница и т.д.). Выезд специалиста для консультации и заключения договора является бесплатным.

Одновременно с заключением договора Заказчик может передать необходимые вещи и документы, сведения о которых отражаются в договоре или передаточном акте.

При дистанционном формате заключение договора на оказание ритуальных услуг может быть оформлено следующим способом: Заказчик принимает (акцепт) озвученные заранее условия (оферта). Фактом оплаты Заказчик подтверждает, что услуги (работы) оказаны надлежащим образом, приняты Заказчиком в полном объеме, а также отсутствие претензий к Исполнителю в части качества, объемов и сроков выполнения работ (услуг).

3. Ритуальные услуги

3.1. Прижизненный договор

В целях оформления заказа при жизни заключается прижизненный договор, который по своей природе является договором на оказание ритуальных услуг с отлагательным условием исполнения (то есть исполнения начинается в момент смерти заказчика).

3.2. Вывоз тела в морг

Транспортировка умерших (погибших) с места обнаружения тела в морг.

Необходимо направление на патологоанатомическое исследование (выдает медицинский сотрудник) или направление на судебно-медицинскую экспертизу (выдает сотрудник МВД).

3.3. Транспортировка умерших

В морг необходимо приезжать заранее с полным комплектом документов, чтобы выехать вовремя и избежать нарушения сроков исполнения заказа.

Водитель должен иметь опрятный внешний вид и в обязательном порядке при себе дополнительные закрутки для гроба.

3.4. Подготовка тела к погребению

Подготовку тела к погребению осуществляет специалист по бальзамации.

В перечень услуг по подготовке тела к погребению могут входить следующие услуги:

- омовение.

- одевание (облачение).

- бальзамирование тела (полное или частичное).

- косметический грим.

- устранение посмертных дефектов.

- реконструкция облика умершего.

- укладка тела в гроб (с фиксацией или без таковой).

- дезинфекция.

- устранение запаха.

- тампонирование.

Ритуальный агент может стать законным представителем семьи покойного в морге, оформить необходимые документы, заказать и оплатить услуги по подготовке, передать вещи для облачения покойного, договориться о дате и времени выдачи тела для похорон.

Список вещей, которые нужны для облачения мужчины, включает в себя:

Костюм (пиджак, брюки); рубашка; майка; трусы; носки; носовой платок; обувь без каблука с жестким задником; саван.

Список вещей, которые нужны для облачения женщины, включает в себя:

Платье ниже колена или блузку с юбкой (брюками) ниже колена; нижнее белье (трусы, майка, сорочка или комбинация); косынка (шарф) на голову; носовой платок; хлопковые чулки (гольфы); обувь без каблука; саван.

3.4.1. Закрытый гроб: укладка тела в гроб без одевания. Допускается размещение вещей в гробу (на усмотрение ритуального агента в отдельном пакете или поверх тела).

3.4.2. Открытый гроб: приведение тела в порядок в соответствии с требованиями Заказчика.

3.5. Кремация

Погребение организовывается в соответствии с пожеланиями усопшего, Заказчиками и требованиями соответствующих норм.

Кремация - процесс предания тела к огню.

Что необходимо для кремации:

Гроб, комплект в гроб, ритуальный транспорт, оформление кремации, подготовка тела для погребения, услуги бригады сопровождения (для переноса тела в морге и крематории, иные необходимые услуги и товары).

1. Кремация происходит в Крематории.

2. Для оформления кремации необходимо сформировать пакет документов:

- Свидетельство о смерти.
- Доверенность на оформление кремации, доверенность на получение урны.
- Копия паспорта заказчика.

Если паспорт иностранного гражданина написан латиницей, то необходимо предоставить нотариально заверенную копию с апостилем.

3. Полученные урны доставляются в пункт приема или по указанному Заказчиком адресу.

4. Размеры для крематория:

стандартный гроб; максимальные размеры 2100х760х490 мм

нестандартный гроб; максимальные размеры 2180х800х650 мм

проведение кремации после эксгумации в ящике (максимальные размеры 2150х650х460 мм)

5. При оформлении кремации необходимо проверить медицинское и гербовое свидетельства о смерти во избежание ошибок, а также уточнить причину смерти для решения вопроса о возможности проведения кремации.

6. По решению крематория срочные кремации могут быть отменены в одностороннем порядке.

7. Стоимость кремации определяется тарифами Крематория. Сумма, составляющая разницу между суммой, указанной в заказе и тарифом Крематория, является платой за услугу агентства по оформлению кремации.

3.6. Захоронение

Погребение организовывается в соответствии с пожеланиями усопшего, Заказчиками и требованиями соответствующих норм.

Кладбища бывают открытые (есть новые участки) и закрытые (только родственные).

3.7. Социальные похороны в Санкт-Петербурге

1. Социальные похороны – похороны согласно гарантированному перечню услуг (в соответствии с положениями ст.9 Федерального закона 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле».

2. Социальные похороны с доплатой являются хорошей альтернативой недорогим похоронам с полным агентским сопровождением. Получить социальную или иную компенсации нельзя.

3. При оформлении похорон при себе необходимо иметь: паспорт ответственного лица, гербовое свидетельство о смерти, справку по Форме №11.

4. В гарантированный перечень входит:

- Гроб
- Комплект в гроб
- Транспорт
- Кремация с выдачей урны или захоронение на определенном кладбище

5. Срок проведения похорон от 3 до 14 дней с даты обращения.

3.8. Отправка груз200

Для отправки груз200 самолетом по России необходимо наличие: Гербовое свидетельство о смерти (медицинское свидетельство о смерти); акт о запайке; справка об отсутствии посторонних вложений; пломбы 2шт.

Для отправки груз200 самолетом за пределы Таможенного Союза необходимо предоставить:

Гербовое свидетельство о смерти (медицинское свидетельство о смерти); акт о запайке; справка об отсутствии посторонних вложений; заявление на имя Пулковской таможни; выписка из ЕГРЮЛ; свидетельство ИНН; приказ на сотрудника, доверенность и копия паспорта; устав компании; договор на оказание ритуальных услуг; доверенность от заказчика; получение разрешения в таможне.

3.9. Встреча груз200

Груз200 выдается грузополучателю, указанному в грузовой накладной. Документы, как правило, передаются вместе с накладной.

Для встречи груз200 из стран, не входящих в Таможенный Союз, требуется разрешение таможни, а также оплатить сбор за обработку груза.

3.10. Церемониймейстер

Прощание - это очень важный процесс, который олицетворяет собой отношение к покойному. В столь сложный период родственникам сложно сконцентрироваться и сказать теплые слова о покойном, чтобы попрощаться с ним, озвучить последние и очень важные слова. Данный вопрос решает Церемониймейстер, который выясняет обстоятельства жизни покойного, его заслуги и достижения, составляет сценарий

торжественного прощания. В итоге прощание проходит на высоком уровне и все собравшиеся остаются с чувством исполненного долга.

3.11. Отпевание

Отпевание - это богослужение, во время которого Церковь молитвенно провожает усопшего в мир иной, просит у Бога прощения его грехов и дарования ему упокоения в Небесном Царстве.

Варианты: отпевание в храме, отпевание у могилы, заочное отпевание.

Кого нельзя отпевать в Церкви?

Людей, которые сознательно не приняли крещение – потому что они не были частью Церкви.

Людей, которые пошли на самоубийство, и людей, которые жили как явные безбожники.

Заочное отпевание. Проводится оно в тех случаях, когда тело покойного по каким-либо причинам недоступно. Заочное отпевание по усопшему заказывается до похорон.

3.12. Бригада сопровождения гроба

Группа из 4 и 6 человек для переноса гроба на руках от транспорта до места захоронения, включая занос и вынос в храм.

Одежда классическая: черная плюс красно-черные траурные повязки.

3.13. Фильм памяти

Смонтированный ролик на основании предоставленных фото и видеоматериалов о покойном для фиксации памяти о нем для демонстрации

3.14. Аренда транспорта

Транспорт необходим для перевозки гроба с телом из морга на кладбище или в крематорий.

3.15. Свидетельство о смерти

Медицинское свидетельство о смерти – основной документ, без которого невозможно организовать похороны.

Медицинское свидетельство о смерти выдает морг по результатам медицинского исследования тела умершего (вскрытие не всегда является обязательным).

Важно знать, что медицинское свидетельство о смерти может получить любой человек, как родственник, так и лицо, не состоящее с покойным в родстве. Для получения медицинского свидетельства о смерти необходимо (но не обязательно) предоставить паспорт покойного и паспорт заявителя (обязательно).

3.16 Платные и бесплатные услуги морга

К бесплатным услугам морга по закону относятся следующие услуги:
выдача медицинского свидетельства о смерти
сохранение тела в течение 7 дней (в случае чрезвычайных обстоятельств или по заявлению родственников до 14 дней)

Остальные услуги морга на практике являются платными. Заказ и оплату любых услуг морга необходимо производить только после ознакомления с прейскурантом, после чего обязательно получить квитанцию с указанием всех услуг и их стоимости.

Необходимо воздерживаться от оплаты услуг морга, основываясь только на устной договоренности.

3.17. Захоронение урн

Захоронение урны возможно в стену колумбария (имеется не на всех кладбищах), в родственную могилу (без каких-либо ограничений по количеству и по кладбищенскому периоду). Стоимость захоронения урны от 3000 рублей.

Для захоронения на новом месте или новую ячейку стены колумбария требуется гербовое свидетельство о смерти и справка о кремации.

3.18. Документы, необходимые для организации похорон

1. Регистрация смерти производится органами ЗАГС по последнему месту жительства умершего, месту наступления смерти или месту нахождения организации, выдавшей документ о смерти. С собой необходимо иметь оригиналы следующих документов:

документ, удостоверяющий личность;
медицинское свидетельство о смерти;
паспорт гражданина РФ умершего (если имеется).

2. Паспорт - необязательный тип представляемого документа (он может быть получен органом в рамках межведомственного информационного взаимодействия).

Иностранные граждане

Основанием для государственной регистрации смерти являются документ о смерти, выданный медицинской организацией, индивидуальным предпринимателем, осуществляющим медицинскую деятельность, другим уполномоченным лицом, а также решение суда об установлении факта смерти или об объявлении лица умершим, вступившее в законную силу.

Необходимые документы:

а) документ о смерти, выданный медицинской организацией или индивидуальным предпринимателем, осуществляющим медицинскую деятельность.

б) Документ, удостоверяющий личность умершего (при его наличии), в т.ч. перевод на русский язык документа, удостоверяющий личность умершего, с нотариальным заверением.

в) Свидетельство о рождении (если регистрация смерти производится в отношении ребенка, не достигшего совершеннолетия).

Документ, удостоверяющий личность заявителя. При обращении с заявлением о смерти паспорт умершего (при наличии), Перевод документов на русский язык заверенные нотариусом, вид на жительства (если есть) сдается в орган записи актов гражданского состояния или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, по месту государственной регистрации смерти для направления в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (по месту государственной регистрации смерти), в МИД РФ. Но паспорт необязательный для получения свидетельства о смерти (может быть получен органом (ЗАГС) в рамках межведомственного информационного взаимодействия).

Получение медицинского свидетельства - в медицинском учреждении, который констатировал смерть гражданина. Для его получения необходимо предоставить паспорт умершего и свой паспорт. Если паспорт умершего найти не удалось, то запрашивается соответствующая выписка из домовой книги по месту регистрации. Выписка из домовой книги может быть получена в МФЦ, или в ФМС (паспортный стол) или ТСЖ.

3.19. Пособие на погребение

Фиксированная сумма, выплачиваемая лицам, осуществляющим организацию похорон (в некоторых случаях, только родственникам).

Виды выплат и их сумма зависит от того, кем являлся умерший или лицо, ответственное за захоронение:

1. Федеральное социальное пособие
2. Военнослужащим, в том числе ветеранам войны и сотрудникам правоохранительных органов.
3. Работающим
4. Пострадавший из-за аварий на Чернобыльской атомной электростанции и производственном объединении «Маяк».
5. Региональное пособие
6. Иные выплаты и компенсации

3.20. Юридические услуги

Все поступающие письменные обращения по вопросу исполнения заказа и заявления на расторжение договора должны быть оформлены в письменном виде и переданы для рассмотрения в юридический отдел.

3.21. Хранение урны

Хранение урны осуществляется в специально отведенном закрытом помещении. Прием и выдача урн фиксируется в соответствующем журнале.

3.22. Эксгумация

Порядок организации эксгумации может отличаться в разных регионах. Перед проведением эксгумации следует изучить особенности именно в данном конкретном регионе.

3.22.1. Эксгумация в Санкт-Петербурге

1. Для проведения эксгумации тела в Санкт-Петербурге необходимо выполнить ряд последовательных действий:

1. Получить данные об ответственном за захоронение лице (гроб/урна) в архиве кладбищ (справка платная, можно получить при наличии гербового свидетельства о смерти).

2. Необходимо посетить кладбище-реципиента для решения вопроса о захоронении на новом месте (в родственную могилу/захоронение). По итогу будет разрешение администрации кладбища.

Для оформления нового места необходим оригинал свидетельства о смерти покойного, а при захоронении в родственную могилу/захоронение также свидетельства о смерти на ранее захороненных лиц.

3. Необходимо найти могилу-донора, организовать выход администрации кладбища на место захоронения для составления схемы и расчета стоимости работ по эксгумации (по итогу будет сделана смета).

4. Необходимо посетить СПб ГКУ «Специализированная служба по вопросам похоронного дела» для получения разрешения на эксгумацию. Общий срок рассмотрения 30 дней.

5. Оформление происходит лично родственником или по нотариальной доверенности.

После эксгумации тела место захоронения актируется и передается на новое оформление, если нет иных останков или урн.

6. В настоящее время допускается изъятие урн с прахом с целью перезахоронения на другие кладбища (вывоза) и для создания семейного (родового) захоронения на территории кладбища-колумбария крематория.

Изъятия и перезахоронения оформляются администрацией кладбища-колумбария крематория при наличии распоряжения ГУП «Ритуальные Услуги», которое оформляется по адресу: Санкт-Петербург, ул. 1-ая Советская, д. 8, ком. 18. Приемные дни: понедельник, вторник, четверг. Телефоны: 717-86-35; 717-07-32.

3.22.2. Эксгумация в иных регионах

Для проведения эксгумации тела в Ленинградской области необходимо выполнить ряд последовательных действий:

1. Необходимо найти могилу-донора, организовать выход администрации кладбища на место захоронения для составления схемы и расчета стоимости работ по эксгумации (по итогу будет сделана смета). Получить заявление в администрацию кладбища с отметкой о разрешении эксгумации.

2. Необходимо посетить кладбище-реципиента для решения вопроса о захоронении на новом месте (в родственную могилу/захоронение).

Для оформления нового места необходим оригинал свидетельства о смерти покойного, а при захоронении в родственную могилу/захоронение также свидетельства о смерти на ранее захороненных лиц.

3.23. Разрешение правоохранительных органов

При наличии уголовного дела или неясности причины смерти для проведения процедуры похорон и/или отправки тела умершего может потребоваться разрешение Следственного Комитета. Такое разрешение получается в соответствующем Следственном отделе Следственного Комитета по месту обнаружения тела умершего.

Важно помнить, что правоохранительные органы транслируют, что получить такое разрешение могут только родственники, что не соответствует действительности.

3.24. Изготовление и установка надмогильного сооружения

В различных регионах требования к надмогильным сооружениям могут отличаться. Перед оформлением заказа следует изучить особенности именно в данном конкретном регионе.

3.25. Работа с архивами.

В отношении данных до 1918 года необходимо обращаться в Центральный государственный исторический архив Санкт-Петербурга (<https://spbarchives.ru/cgia>).

В отношении данных с 1918 по 1924 года необходимо обращаться в Центральный государственный архив Санкт-Петербурга (<https://spbarchives.ru/cga>).

В отношении данных с 1925 года по настоящее время необходимо обращаться по месту совершения акта гражданского состояния.