



ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПРИЕМЩИКА ЗАКАЗОВ (РИТУАЛЬНОГО АГЕНТА) СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ СЛУЖБЫ ПО ВОПРОСАМ ПОХОРОННОГО ДЕЛА

Утверждена решением Аттестационной комиссии
при Экспертном совете по вопросам похоронного дела
Департамента потребительского рынка и услуг Правительства Москвы

АГЕНТ - штатный приемщик заказов на похоронное обслуживание специализированной службы.

ЗАКАЗЧИК - лицо из числа родных и близких умершего или иное лицо, взявшее на себя в установленном порядке ответственность за организацию похорон.

ЗАХОРОНЕНИЕ - предание земле тела (останков) умершего; предание земле праха умершего после кремации или захоронение урны с прахом в ниш) колумбария.

РОДСТВЕННОЕ ЗАХОРОНЕНИЕ - предание земле тела (останков) умершего или праха умершего после кремации на участке земли кладбища, где ранее уже производилось захоронение, или на свободном месте, имеющемся на данном участке; захоронение урны с прахом в нишу колумбария, где уже производилось захоронение одной или более урн с прахом.

УЧАСТОК - участок земли на кладбище, отводимый в соответствии с п. 2 Приложения № 3 к постановлению Правительства Москвы от 30 июня 1998 года № 520 «О мерах по реализации закона города Москвы "О погребении и похоронном деле в городе Москве"», предназначенный для захоронения тела в гробу или урны с прахом умершего.

МЕСТО ЗАХОРОНЕНИЯ - место на участке (могила), где произведено захоронение тела (останков) умершего или праха умершего после кремации; ниша в колумбарии, где захоронена одна или более урн с прахом умершего.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА МЕСТО ЗАХОРОНЕНИЯ - лицо (организация), произведшее захоронение и получившее удостоверение на него в установленном порядке.

Прием заказов на погребение и заключение договоров на организацию похорон в городе Москве может осуществляться штатными приемщиками заказов - агентами специализированных служб. Обязанностью агента является предоставление услуг. Агентские услуги включают в себя:

- а) консультативную помощь лицу, взявшему на себя обязанность по организации похорон умершего:
- по организации церемонии проводов покойного с учетом национальных традиций и религиозных обрядов;
 - в определении вида погребения (предание земле или огню);
 - в выборе места погребения;
 - в определении комплекса мероприятий, обеспечивающих сохранение тела на срок, указываемый заказчиком;
 - в выборе необходимого набора косметических и реставрационных работ с телом;
 - в подборе предметов ритуала;
 - по иным видам ритуальных услуг;
 - по льготам, предоставляемым родственникам покойного, и преимуществам, предусмотренным для отдельных категорий граждан в соответствии с действующим законодательством;
 - порядку проведения и оформления захоронения на безвозмездной основе;
 - по правилам работы кладбищ и крематориев;
 - по оформлению прижизненного договора на оказание ритуальных услуг;
 - возможность безвозмездного захоронения умерших неработающих пенсионеров, лиц, не работавших

и не являвшихся пенсионерами, а также мертворожденного ребенка по истечении 196 дней беременности;

б) оформление заказа на:

- получение необходимых для организации похорон документов;
- осуществление комплекса мероприятий по подготовке тела к погребению;
- приобретение предметов ритуала;
- катафальные и транспортные перевозки;
- осуществление захоронения или кремации;
- услуги организатора ритуала похорон;
- прокат зала для проведения гражданской панихиды и обряда поминания;
- выполнение прочих услуг, связанных с погребением; в) исполнение заказа на:
- организацию и проведение церемонии проводов покойного;
- сопровождение процессии до места погребения;
- получение врачебного свидетельства о смерти и (или) свидетельства о смерти, выдаваемого органами загса.

Для работы в качестве агента специализированной службы необходимо пройти подготовку и сдать экзамен. Руководитель специализированной службы заключает с агентом договор материальной ответственности, выдает ему под расписку бланки счетов-заказов, личные визитные карточки, определяет его место работы.

Агент обязан обслужить заказчика независимо от места нахождения умершего (дом, морг, лечебное учреждение, предприятие ритуальных услуг).

Агент во время исполнения служебных обязанностей должен иметь при себе:

- служебное удостоверение;
- личные визитные карточки;
- нормативные документы, регламентирующие похоронное обслуживание на территории Российской Федерации и города Москвы: Федеральный закон от 12 января 1996 года №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», Закон города Москвы от 4 июня 1997 года «О погребении и похоронном деле в городе Москве», постановление Правительства Москвы от 30 июня 1998 года № 520 «О мерах по реализации закона города Москвы "О погребении и похоронном деле в городе Москве"»;
- альбом с цветными фотографиями образцов похоронных принадлежностей (гробы, венки, гирлянды и букеты из искусственных и живых цветов, ленты, постели, покрывала, саваны, тапочки, нарукавные повязки, подушечки для наград, фото на керамике или других материалах, траурные портреты и прочие предметы, используемые при проведении обряда погребения), залов зданий траурных гражданских обрядов, крематориев, образцов оформления мест захоронений;
- перечень музыкальных произведений для сопровождения похорон;
- прейскурант цен на услуги и товары, утвержденный в установленном порядке;
- бланки счетов-заказов на похороны.

6. Войдя в дом, агент должен представиться близким умершего, предъявить служебное удостоверение, выразить им соболезнование и вручить свою визитную карточку.

6.1 Прежде чем приступить к оформлению заказа, агент должен узнать у близких умершего, кто будет выполнять функции заказчика, чтобы решать с ним все вопросы, касающиеся организации похорон.

7. Разговор агента с заказчиком должен происходить в форме благожелательной неторопливой беседы. Агент обязан соблюдать принципы профессиональной этики и должен учитывать пожелания заказчика.

8. Агент должен быть детально осведомлен о порядке проведения похорон и ассортименте услуг, способах захоронения, погребальных обрядах, о существующих льготах по погребению и захоронению на безвозмездной основе, о времени работы органов загса, кладбищ, зданий траурных гражданских обрядов, храмов и церквей, крематориев, моргов. Агент обязан знать порядок заполнения всех необходимых документов. Агент также обязан знать и проинформировать заказчика об основных религиозных особенностях обряда прощания и погребения тела умершего по православной, иудейской, мусульманской религиям. По желанию заказчика агент обязан предоставить информацию об организации, которая может осуществить обряд прощания и погребения тела умершего с учетом вероисповедания покойного - православной, иудейской, мусульманской религии.

9. Агент должен, если в этом будет необходимость, дать заказчику совет относительно траурного

убранства комнаты, где будет находиться покойный: посоветовать, в какую одежду и обувь одеть покойного, куда и как поставить гроб с телом, крышку гроба, портрет покойного, венки, цветы, стулья; какими тканями закрыть зеркала и картины; в какой одежде быть на похоронах.

Примечание: гроб с телом обычно ставят на стол, покрытый тканью. Ножная часть гроба должна быть направлена к выходу. Крышку гроба ставят вертикально в прихожей (коридоре) ножной частью на пол. Ставить крышку на лестничной площадке не рекомендуется. Для определения размера гроба агент должен узнать у заказчика рост, ее и размер покойного.

1. Агент, оформляющий похороны с заказом на кремацию, должен согласовать с заказчиком в установленном порядке дату и время кремации, а также дату и время получения урны с прахом покойного и оформить заказ а захоронение урны с прахом в землю или колумбарную нишу.

2. Агент, оформляющий родственное захоронение, обязан объяснить заказчику следующее:

2.1. На кладбище для решения вопросов по захоронению и получения разрешения на использование участка (колумбарной ниши) для второго ли повторного (родственного) захоронения необходимо выехать заказчику и ответственному за место захоронения (в случае, если сам заказчик является ответственным за место захоронения). При себе они должны иметь паспорта, деньги, свидетельство о смерти умершего, удостоверение на могилу (колумбарную нишу). Если удостоверения нет, необходимо представить свидетельство о смерти лица, захороненного в этой могиле (нише) или предоставить иные документы, на основании которых можно по архивным данным кладбища восстановить информацию о захоронении и о том, кто является за него ответственным.

Примечание: дубликат свидетельства о смерти можно получить в районном загсе при условии, что проситель знает, в каком месяце и в каком году скончался человек и где он был прописан.

12.2. Если на участке размером 1,8 мх2 м имеется только одно захоронение, то второе можно произвести рядом на родственное место.

12.3. Если на родственном участке два захоронения рядом, повторное захоронение в одну из могил может производиться только по истечении 15 лет с момента последнего захоронения согласно Закону города Москвы от 4 июня 1997 года № 11 «О погребении и похоронном деле в городе Москве».

Примечание: это ограничение не распространяется на урну с прахом. Урна может быть захоронена на родственном участке на любом кладбище без всяких временных ограничений при согласии ответственного за место захоронения,

12.4. После получения заказчиком разрешения на повторное захоронение на родственном участке агент оформляет остальную часть заказа.

12.5. Полное оформление заказа может произвести агент городской специализированной службы по вопросам похоронного дела или агент иной спец. службы непосредственно на кладбище.

Примечания:

1. В городе имеется ряд кладбищ, где смотрители кладбища не оформляют заказ па похороны. Оформление производится в конторе кладбища, где располагается рабочее место руководителя соответствующего участка ритуального обслуживания. Агент обязан владеть этой информацией и предупредить об этом заказчика.

2. Если на участке, где планируется произвести захоронение, установлен большой памятник или в ограде имеются деревья, заведующий кладбищем не выдает разрешения до тех пор, пока заказчик не оформит договор с руководством кладбища на выполнение работ по рытью могилы с учетом всех особенностей.

13. Агент должен узнать у заказчика предполагаемое количество участников похорон, фамилии, имена и отчества лиц, которые будут выступать на траурном митинге; согласовать с заказчиком способ захоронения, текст на лентах для венков, программу музыкального сопровождения похорон и т. д.

13.1. Если заказчик поручает агенту организовать ритуал прощания, то он должен передать агенту необходимые сведения о жизненном пути покойного, его заслугах и т.д.

Примечание: захоронение выполняется с учетом завещания умершего, При отсутствии завещания право выбора способа захоронения принадлежит близким умершего (лицу, взявшему на себя

ответственность за организацию похорон). При заказе на кремацию агент рекомендует провести ритуал прощания в зале крематория. На некоторых кладбищах также имеются траурные залы прощания. Агент обязан владеть информацией о них и предоставить ее заказчику.

14. Агент имеет право принимать заказ на ритуальное обслуживание после получения заказчиком врачебного свидетельства о смерти. Агент может помочь при желании заказчика получить врачебное свидетельство о смерти или фельдшерскую справку о смерти в медицинском учреждении по паспорту умершего или по свидетельству о рождении. Заказы на такие услуги, как погребение, кремация, бальзамирование, санитарная и косметическая обработка тел умерших, принимаются исключительно после получения заказчиком врачебного свидетельства о смерти.

15. Агент обязан до начала похорон доставить заказчику свидетельство о смерти.

16. Агент обязан внести стоимость заказанных услуг и похоронных принадлежностей в счет-заказ на похороны (в четырех экземплярах), который должен подписать заказчик, и получить от заказчика деньги. На каждом подписанном заказчиком бланке счета-заказа агент ставит штамп «Оплачено» с указанием общей суммы в рублях (прописью) и копейках и свою подпись.

17. Полученные от заказчика деньги агент должен сдать в бухгалтерию специализированной службы в день оформления заказа. Два экземпляра оформленного счета-заказа агент обязан оставить заказчику, два остальных сдаются в установленном порядке в соответствующее подразделение специализированной службы.

18. Агент несет ответственность за полное и своевременное исполнение заказов.

19. Перед уходом из дома умершего агент еще раз выражает соболезнования его родным и близким и желает им всего доброго (из соображений профессиональной этики «До свидания» не говорится).

20. Агент, выполнивший все имеющиеся на день заказы, обязан проверить счета - заказы и передать их ответственному лицу специализированной службы по приходному ордеру вместе с деньгами.

21. В дальнейшем агент ведет контроль выполнения всех ранее выполненных заказов.

22. При уходе агента в очередной отпуск все неоприходованные счета - заказы сдаются в кассу. Перед уходом в отпуск агент должен убедиться, что на его место назначен другой агент, проверить все оформленные им накануне заказы и передать информацию о заказах агенту, заступившему на его место.
