ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58414— 2019

Услуги населению

УСЛУГИ ОРГАНИЗАТОРОВ ПОХОРОН

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»), Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС»), Некоммерческой организацией «Союз похоронных организаций и крематориев» (СПОК), Автономной некоммерческой организацией содействия развитию похоронного дела «Орден Сочувствия и Содействия» при участии Акционерного общества «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 мая 2019 г. № 206-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 2
5 Классификация услуг организаторов похорон 2
6 Общие требования к услугам организаторов похорон 3
7 Ответственность исполнителя услуг организаторов похорон 4
8 Критерии оценки качества оказания услуг организаторов похорон 4
Библиография 5

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ ОРГАНИЗАТОРОВ ПОХОРОН

Общие требования

Services to the population. Services of funeral organizers. General requirements

Дата введения — 2019—11—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам организаторов похорон.

Настоящий стандарт распространяется на услуги организаторов похорон, оказываемые юридическими лицами (организациями), индивидуальными предпринимателями и самозанятыми гражданами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32609 Услуги бытовые. Услуги ритуальные. Термины и определения

ГОСТ Р 54611—2011 Услуги бытовые. Услуги по организации и проведению похорон. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку. Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], ГОСТ 32609, ГОСТ Р 54611, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **организатор похорон:** Специально подготовленное лицо, предоставляющее услуги по оформлению заказов на организацию похорон и оказание связанных с ними услуг и других необхо-

Издание официальное

димых документов, услуги по организации и проведению похорон, включая консультативные услуги, и обеспечивающее выполнение заключенного договора на оказание услуг по организации похорон.

Примечание — В профессиональном стандарте на специалиста в области похоронного дела [1] это лицо определяют как «организатор похорон (агент)», в ГОСТ 32609 применен термин «агент ритуального обслуживания».

3.2 **услуги организатора похорон:** К услугам организатора похорон относятся следующие виды услуг: прием и оформление заказа на организацию похорон и/или приобретение похоронных принадлежностей в пункте приема заказов или с выездом по месту, указанному заказчиком, консультативные услуги, а также оформление необходимых документов, сопровождение похорон, в том числе услуги по их организации и проведению.

4 Общие положения

4.1 Услуги организаторов похорон могут предоставлять:
- сотрудники специализированных служб по вопросам похоронного дела;
- сотрудники иных похоронных организаций;
- индивидуальные предприниматели;
- самозанятые граждане в установленном законодательством порядке.

4.2 В своей деятельности исполнители услуг организаторов похорон должны руководствоваться следующими основными документами:
- действующими нормативными правовыми документами Российской Федерации [1]—[6], нормативными документами субъектов Российской Федерации и муниципальных образований в области похоронного дела, инструктивными и методическими документами, регулирующими деятельность по оказанию похоронных услуг;
- уставом организации и/или свидетельством индивидуального предпринимателя;
- договорами на оказание услуг по организации похорон.

4.3 Услуги организаторов похорон оказывают по разработанным и утвержденным техническим (технологическим) документам исполнителя услуг.

4.4 Для оказания услуг организатор похорон должен располагать необходимой материально-технической базой.

4.5 Организаторы похорон осуществляют консультационные и организационные мероприятия, направленные на обеспечение организации процесса похорон начиная с этапа заключения договора по организации похорон и связанных с ними услуг и заканчивая этапом их завершения — непосредственно похоронами.

4.6 Услуги по организации похорон должны оказывать только по инициативе лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего.

4.7 Не допускается размещение пунктов приема заказов на организацию похорон в медицинских организациях, в том числе в моргах и на их территориях, при отсутствии соответствующих правовых оснований.

4.8 Основной функцией организатора похорон является организация работы с заказчиками по оказанию похоронных (ритуальных) услуг, в том числе:
- предоставление информации заказчику об организации и предоставлении похоронных услуг;
- консультирование заказчика по вопросам погребения и предмету заказа;
- оформление заказа на организацию похорон и оказание связанных с ними услуг;
- согласование с заказчиком процедуры исполнения заказа;
- координация процесса исполнения заказа на оказываемые похоронные услуги;
- сопровождение похорон и (или) тела (останков) умершего при его транспортировании;
- выполнение поручений заказчика, связанных с исполнением заказа.

5 Классификация услуг организаторов похорон

Услуги организаторов похорон могут быть классифицированы по различным классификационным признакам в соответствии с разделом 4 ГОСТ Р 54611—2011 с учетом действующего законодательства Российской Федерации в области похоронного дела [1].

6 Общие требования к услугам организаторов похорон

6.1 Организатор похорон должен быть компетентен в вопросах оказания похоронных услуг и соответствовать требованиям профессионального стандарта, предъявляемым к специалистам в области похоронного дела [2].

Организатор похорон должен иметь среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена, а также пройти профессиональное обучение и/или дополнительную профессиональную программу повышения квалификации или профессиональной переподготовки в области оказания похоронных услуг, иметь опыт практической работы в структурных подразделениях похоронной организации не менее двух лет.

6.2 Организатор похорон, являющийся сотрудником похоронной организации, оказывающей услуги организаторов похорон, должен иметь служебное удостоверение для идентификации.

6.3 Организатор похорон во время исполнения служебных обязанностей должен:

- предоставлять информацию о похоронных принадлежностях на бумажном или электронном носителе (альбом, каталог и пр.);
- иметь прейскурант цен на услуги и товары, утвержденный в установленном порядке;
- располагать бланками договоров/счетов-заказов на оказание услуг по организации похорон;
- иметь терминал онлайн-кассы для выдачи кассового чека при наличном расчете с заказчиками;
- предоставлять устройство мобильного эквайринга либо доступ к программному обеспечению, обеспечивающему оплату заказа с помощью банковской карты.

6.4 Организатор похорон после получения вызова от заказчика должен прибыть в максимально короткие сроки к назначенному месту. По приезду к заказчику он должен представить и выразить соболезнование и слова поддержки.

Организатор похорон обязан проинформировать заказчика о его правах и гарантиях в части погребения, установленных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе о праве на получение гарантированного перечня услуг по погребению на безвозмездной основе, существующих льготах и компенсациях, порядке возмещения расходов при погребении различных категорий граждан и прочем [5].

6.5 Организатор похорон должен владеть информацией о порядке проведения похорон и ассортименте ритуальных услуг, способах и местах захоронения, погребальных обрядах, о существующих льготах по погребению и захоронении, о времени работы Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), органов записи актов гражданского состояния (ЗАГС), кладбищ, зданий траурных гражданских обрядов, храмов (церквей), крематориев, моргов.

6.6 Организатор похорон обязан знать порядок заполнения всех необходимых документов.

6.7 Организатор похорон обязан знать и проинформировать заказчика об основных особенностях обряда прощания и захоронения, связанных с вероисповеданием, а также с национальными и иными традициями. По желанию заказчика он обязан предоставить информацию об организации, которая может осуществить обряд прощания и погребения умершего с учетом его прижизненного вероисповедания.

6.8 Организатор похорон должен соблюдать принципы профессиональной этики и этикета, культуру межличностного общения, учитывать пожелания заказчика.

6.9 Организатор похорон должен узнать предполагаемое количество участников похорон, фамилии, имена и отчества лиц, которые будут участвовать в церемонии прощания, согласовать с заказчиком способ погребения, текст на лентах для венков, программу музыкального сопровождения похорон, маршрут скорбного кортежа по месту и времени следования и т. п.

6.10 Организатор похорон обязан внести стоимость заказанных услуг и похоронных принадлежностей в договор/счет-заказ, который должен подписать заказчик, получить от заказчика денежные средства, выдать кассовый чек.

6.11 Организатор похорон несет ответственность за полное и своевременное исполнение заказа, в том числе за оказание отдельных услуг соисполнителями (субподрядчиками).

6.12 Организатор похорон должен осуществлять контроль оказания услуг на всех этапах выполнения заключенного договора и принятого заказа.

6.13 Порядок оформления услуг организаторов похорон

6.13.1 Заказы на услуги организаторов похорон принимают сотрудники специализированных служб по вопросам похоронного дела (или иных похоронных организаций), индивидуальные предпри-

ниматели и самозанятые граждане путем внесения сведений в договоры/счета-заказы. Заказы на услуги организаторов похорон принимают при обращении лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение умершего.

6.13.2 Предоставление услуг организаторов похорон могут осуществлять:

- на основании личного обращения заказчика при посещении организации, оказывающей услуги организаторов похорон;
- при обращении заказчика по телефону диспетчерской службы похоронной организации;
- при обращении на адрес электронной почты организации, оказывающей услуги организаторов похорон;
- после заполнения специальной формы-заказа на сайте организации, оказывающей услуги организаторов похорон;
- посредством мессенджеров, социальных сетей.

6.13.3 Срок оказания услуги исчисляют с момента поступления обращения заказчика.

6.13.4 Регистрацию заказов на услуги организаторов похорон осуществляют любыми доступными техническими средствами.

6.13.5 Основанием для отказа в оказании услуг организатором похорон является предоставление заявителем неполной или недостоверной информации, необходимой для получения услуг.

7 Ответственность исполнителя услуг организаторов похорон

Исполнитель услуг организаторов похорон несет ответственность за некачественное оказание услуг, а также за непредоставление потребителю полной и достоверной информации об оказываемых услугах [3].

8 Критерии оценки качества оказания услуг организаторов похорон

Критериями оценки качества оказания услуг организаторов похорон являются:

- соответствие услуг организаторов похорон требованиям к их содержанию (объему, срокам исполнения, качеству предоставления), установленному настоящим стандартом;
- наличие у исполнителя услуг организаторов похорон компетентного персонала, соответствующего требованиям профессионального стандарта, а также достаточность такого персонала;
- продолжительность функционирования (количество лет) на рынке оказания похоронных услуг, степень привлечения соисполнителей (субподрядчиков);
- открытость и доступность информации об исполнителе услуг организаторов похорон;
- удовлетворенность потребителей услуг организаторов похорон качеством их предоставления (отсутствие жалоб и судебных исков, наличие положительных отзывов);
- наличие документов, подтверждающих соответствие услуг организаторов похорон установленным требованиям (заключения и сертификаты от аккредитованных независимых организаций и экспертов).

Библиография

[1] Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»

[2] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 278н «Об утверждении профессионального стандарта «специалист в области похоронного дела»

[3] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

[4] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025

[5] Указ Президента Российской Федерации от 29 июня 1996 г. № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»

[6] СанПиН 2.1.2882-11 Санитарные правила и нормы. Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: организаторы похорон, услуги организаторов похорон, общие требования

БЗ 5—2019/50

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 22.05.2019. Подписано в печать 28.05.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru