ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54611— 2011

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ПОХОРОН

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ»), Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса (РГУТиС)», Автономной некоммерческой организацией содействия развитию похоронного дела «Орден Сочувствия и Содействия» при участии Союза похоронных организаций и крематориев и Департамента торговли и услуг города Москвы

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. № 746-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального закона № 8-ФЗ от 12 января 1996 г. «О погребении и похоронном деле» с изменениями от 21 апреля 2005 г.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2012

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 Классификация 2
4.1 Классификация похорон 2
4.2 Классификация ритуальных услуг по организации и проведению похорон по общим признакам . 3
4.3 Классификация ритуальных услуг по организации похорон 3
4.4 Классификация ритуальных услуг по проведению похорон 6
5 Общие требования 8
5.1 Услуги по организации похорон 8
5.2 Потребители и исполнители услуг 9
5.3 Услуги по проведению похорон 11
5.4 Основные этические принципы и нормы при оказании услуг 16
6 Требования безопасности 18
6.1 Требования безопасности в местах, зданиях и сооружениях похоронного назначения 18
6.2 Требования безопасности условий труда при оказании услуг 18
7 Правила приемки 19
Библиография 20

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ПОХОРОН

Общие требования

Consumer services. Services in organization and conducting of funerals.
General requirements

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации и проведению похорон, включая создание, учет и инвентаризацию мест захоронения, в Российской Федерации и на территориях, экстерриториальных образованиях и объектах вне территории Российской Федерации, находящихся в ее юрисдикции, а также к похоронным этике и этикету.

Настоящий стандарт предназначен для организаций независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, оказывающих ритуальные услуги.

Настоящий стандарт является основополагающим при разработке других нормативных документов на услуги конкретных видов по организации и проведению похорон и мемориальных мероприятий.

Требования стандарта не распространяются на послепохоронные услуги.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 53107—2008 Услуги бытовые. Услуги ритуальные. Термины и определения

ГОСТ Р 53999—2010 Услуги бытовые. Услуги крематориев. Общие технические условия

ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению

ОК 004—93 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53107, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

похороны: Церемония, включающая в себя подготовку к прощанию, обряд прощания, захоронение останков или урны с прахом и поминовение после захоронения.

[ГОСТ Р 53107—2008, статья 2.7.1]

Издание официальное

3.2 **лица, понесшие утрату родственника/близкого человека в связи с его смертью:** Переживший супруг, близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушка, бабушка), наследники, указанные в завещании умершего, иные лица, взявшие на себя обязанность осуществить погребение умершего.

3.3

ритуальные услуги: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также деятельности исполнителя по погребению останков, праха умерших или погибших, проведению похорон, содержанию мест захоронений.

Примечание — Под ритуальными услугами следует подразумевать похоронные и мемориальные услуги.

[ГОСТ Р 53107—2008, статья 2.1.4]

3.4 **услуги по организации похорон:** Ритуальные услуги (скорбные предпохоронные услуги), оказываемые потребителю до выдачи тела умершего (погибшего) для проведения похорон.

Примечание — При организации перезахоронения могут выдаваться останки или прах умершего.

3.5 **услуги по проведению похорон:** Ритуальные услуги (скорбные похоронные услуги), выполняемые последовательно по похоронному ритуалу, начиная с момента получения тела умершего (погибшего) до окончания захоронения и последующего поминовения.

3.6 **скорбные услуги:** Ритуальные услуги (предпохоронные и похоронные услуги), оказываемые потребителю от момента смерти лица, погребение которого он обязался организовать, до захоронения.

3.7 **траурные услуги:** Ритуальные услуги, оказываемые потребителю после захоронения останков или праха и до истечения срока траура.

Примечание — К траурным услугам относят захоронение прахов умерших или погибших во время и по истечении срока траура.

3.8 **профессиональная похоронная этика:** Свод принципов и базовых правил поведения лиц, принимающих участие в похоронной деятельности, направленных на соблюдение интересов всех лиц, чьи интересы затронуты такой деятельностью, а также государства, общества и окружающей среды.

3.9 **участники похорон:** Участники погребения.

3.10 **учет мест захоронения:** Первичная регистрация, обработка и хранение информации о наличии, составе, местоположении и техническом состоянии мест захоронения, лицах, захороненных на них, и лицах, ответственных за места погребения.

3.11 **инвентаризация мест захоронения:** Система обследования состояния мест захоронения и их учета, формирование и ведение архива (базы данных) о местах захоронения, лицах, захороненных на них, и лицах, ответственных за места захоронения.

Примечание — Архивы (базы данных), сформированные по итогам учета и инвентаризации мест захоронения, могут храниться на бумажных носителях в виде журналов и книг, в электронном виде (программные средства создания баз данных), комбинированным способом.

4 Классификация

4.1 Классификация похорон

4.1.1 По обрядовому признаку (по похоронному ритуалу) похороны подразделяют следующим образом:

- общегражданские похороны с включением элементов государственных, военных и религиозных обрядов;
- гражданские похороны без включения военных элементов и религиозных обрядов;
- воинские похороны;
- похороны по государственному протоколу;
- похороны по деловому протоколу;
- похороны по религиозному обряду:

а) православному;
б) католическому;
в) мусульманскому;
г) иудейскому;

д) буддийскому и т. д.

4.1.2 В зависимости от обстоятельств смерти похороны проводят индивидуально для каждого умершего или одновременно для группы умерших.

4.2 Классификация ритуальных услуг по организации и проведению похорон по общим признакам

4.2.1 Ритуальные услуги по организации и проведению похорон классифицируют в соответствии с позициями Общероссийских классификаторов ОК 002 и ОК 004 по следующим признакам:

- по временному периоду выполнения и обрядовому назначению;
- виду;
- месту оказания услуг;
- социальной значимости;
- источникам оплаты.

4.2.2 По временному периоду выполнения и обрядовому назначению услуги по организации и проведению похорон подразделяют следующим образом:

- скорбные (до завершения захоронения):

а) скорбные предпохоронные;

б) скорбные похоронные;

- траурные похоронные (мемориальные).

Примечание — Организация поминок в день похорон относится к траурным похоронным (мемориальным) услугам.

4.2.3 По виду услуги по организации и проведению похорон подразделяют на основные и дополнительные.

4.2.4 По месту оказания услуги по организации и проведению похорон подразделяют на проводимые:

- на дому;
- в останкохранилище;
- на улице (вне помещения, в том числе у дома);
- на объектах похоронного назначения;
- в культовых, обрядовых или иных зданиях и сооружениях;
- в транспортных средствах.

4.2.5 По социальной значимости услуги по организации и проведению похорон подразделяют следующим образом:

- необходимые, невыполнимые в порядке самообслуживания;
- необходимые, выполнимые в порядке самообслуживания;
- дополнительные услуги (сверх необходимых).

4.2.6 По источникам оплаты услуги по организации и проведению похорон подразделяют:

- на оплачиваемые из государственного источника;
- оплачиваемые из муниципального источника;
- оплачиваемые из частного источника;
- оплачиваемые из нескольких источников.

4.3 Классификация ритуальных услуг по организации похорон

4.3.1 Услуги по организации похорон классифицируют по следующим признакам:

- по способу заключения договора;
- месту приема и оформления договора;
- методам и формам обслуживания;
- виду:

а) основные:

1) услуги диспетчера;
2) агентские услуги;
3) транспортирование останков и праха умерших или погибших;
4) предпохоронное содержание останков умерших или погибших;
5) реализация похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики;
6) подготовка и регистрация места захоронения;
7) услуги церемониймейстера;

б) дополнительные.

4.3.2 По способу заключения договора услуги по организации похорон подразделяют следующим образом:

- по факту смерти с лицом, взявшим на себя обязанности по осуществлению погребения умершего или погибшего;
- с гражданином, выразившим волеизъявление при жизни об организации и проведении его похорон.

4.3.3 По месту приема заказа и оформления договора ритуальные услуги по организации похорон подразделяют следующим образом:

- прием заказа по телефону, через другие средства коммуникации;
- оформление договора:

а) в крематории, на кладбище;

б) в пунктах приема заказов вне крематория, кладбища;

в) по адресу, указанному потребителем;

г) через Интернет и другие средства коммуникации.

Примечание — В качестве передвижных (мобильных) пунктов приема заказов могут использоваться транспортные средства, например автобусы и микроавтобусы.

4.3.4 По формам обслуживания ритуальные услуги подразделяют следующим образом:

- выполняемые потребителем самостоятельно (самообслуживание);
- выполняемые исполнителем по поручению потребителя.

4.3.5 По виду услуги по организации похорон подразделяют следующим образом:

Основные услуги, в том числе:

4.3.5.1 Услуги диспетчера ритуального обслуживания включают в себя:

- консультирование потребителя по вопросам заключения договора;
- прием заявки и направление агента к месту, указанному потребителем для оформления договора;
- согласование времени и места захоронения останков умершего или праха;
- информационно-справочные услуги, включая предоставление информации о порядке работы объектов похоронного назначения и инфраструктуры, поиска и предоставления информации из архива о местах захоронения и т. д.

4.3.5.2 Агентские услуги включают в себя:

- выезд на дом или в иное место, указанное потребителем для принятия заказа;
- прием заказа и оформление договора на:

а) получение всех документов, необходимых для погребения (в морге, отделе ЗАГС, на кладбище, в крематории) до начала и (или) во время похорон;

б) подачу объявлений, некролога, составление текстов скорбной речи, оповещение родственников и близких умершего;

в) осуществление комплекса мероприятий по подготовке тела к погребению;

г) приобретение и прокат похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики;

д) катафальные и транспортные перевозки;

е) проведение захоронения или кремации;

ж) обрядовые услуги, в том числе церемониймейстера ритуального обслуживания;

и) прокат ритуального зала и оформление ритуального зала для проведения обряда прощания, в том числе установку подставок для венков, подсвечников, ширм, постамента для гроба с телом, размещение различной символики (флагов, гербов и т. д.), стульев и скамеек для участников похорон;

к) организацию поминок;

л) уход за местом захоронения;

м) выполнение прочих услуг, связанных с погребением;

- оказание консультативной помощи потребителю, в том числе по телефону:

а) по порядку организации похорон, предоставлению гарантированного перечня услуг по погребению на безвозмездной основе, предоставлению льгот, выплате социального пособия на погребение, по организации церемонии проводов умершего или погибшего с учетом национальных традиций и религиозных обрядов;

б) в определении вида погребения (предание земле или огню);

в) по правилам работы кладбищ и крематориев;

г) в выборе места захоронения;

д) по вопросам, связанным с погребением на кладбище: размеры могилы, драпировка и оформление могилы, контроль подготовки места захоронения;

е) согласование даты и времени захоронения, кремации;

ж) в определении комплекса мероприятий, обеспечивающих сохранение тела на срок, указываемый потребителем;

и) по вопросам организации косметических и реставрационных работ с телом;

к) по выбору и (или) прокату похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики, одежды, мебели и т. д.;

л) по прокату ритуального зала для проведения гражданской панихиды;

м) по выбору места и оформлению помещения для проведения поминок;

н) в выборе автокатафалка, пассажирского транспорта, ритуального лифта;

п) по оформлению договора на организацию и проведение похорон при жизни субъекта волеизъявления;

р) по иным видам услуг.

Пример — Предложение юридической или психотерапевтической помощи;

- помощь в организации религиозных обрядов.

Пример — Организация очного или заочного отпевания в храмах и иных местах прощания (морг, кладбище, крематорий);

- получение и передача потребителю документов, необходимых для погребения;
- выполнение поручений потребителя, связанных с организацией и проведением похорон.

4.3.5.3 Транспортирование останков и праха умерших или погибших

Услуги по транспортированию останков и прахов умерших или погибших включают в себя:

- транспортирование умерших (погибших) в места установления причин смерти (вскрытия) и/или хранения (предпохоронного содержания);
- транспортирование останков и прахов умерших (погибших) в другие города, государства;
- репатриация умерших (погибших).

4.3.5.4 Предпохоронное содержание останков умерших или погибших

Услуги по предпохоронному содержанию останков умерших или погибших включают в себя:

- прием в останкохранилища на предпохоронное хранение тел умерших (погибших), причина смерти которых установлена, при предъявлении медицинского свидетельства о смерти;
- хранение тел умерших (погибших) в специальных условиях, обеспечивающих их сохранение;
- подготовку тел умерших (погибших) к похоронам:

а) санитарную обработку тел умерших (омовение);

б) бальзамирование (консервация) тел умерших на срок, указываемый потребителем в морге; выезд бальзамировщика на дом;

в) парикмахерские (косметические и постижерные) работы, в том числе стрижка, бритье, макияж, маникюр и т. д.;

г) реставрацию внешнего облика покойного, в том числе по предоставленной фотографии;

д) одевание и укладывание в гроб;

е) выдачу тел умерших (погибших) для похорон.

4.3.5.5 Реализация похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики

Услуги по реализации похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики включают в себя:

- демонстрацию товаров и консультации продавца в бюро похоронного обслуживания, салонах-магазинах, похоронных домах;
- продажу и оформление документов;
- заказ и доставку;
- изготовление и предоставление похоронных принадлежностей и обрядовой атрибутики по индивидуальным заказам.

4.3.5.6 Подготовка и регистрация места захоронения

Услуги (работы) по подготовке и регистрации места захоронения включают в себя:

- копку могилы на свободном или родственном участке, сооружение склепа, усыпальницы, мавзолея;
- подготовку колумбарной ниши в открытом или закрытом колумбарии;
- работы по благоустройству;
- драпировку могилы тканью на каркасе из реек;
- укладывание дна могилы лапником (или иным материалом);
- установку лифта (сингуматора) для опускания гроба;

- регистрацию: прием и внесение информации о месте захоронения в архив (базу данных);
- услуги смотрителя кладбища (колумбария):

а) консультирование заказчика по вопросам определения места захоронения с выходом на участок (в колумбарий), установки намогильных сооружений и оград;

б) определение комплекса работ по захоронению, в том числе родственному, родовому (семейному), а также по перезахоронению (эксгумации).

4.3.5.7 Услуги церемониймейстера включают в себя:

- консультирование участников погребения по обрядовым вопросам;
- организацию интерьеров помещений для обряда прощания, помощь в их декорировании и расстановке мебели;
- подбор фонограмм для репертуара оркестра или ансамбля;
- подготовку скорбного митинга, выступлений на нем;
- режиссуру обрядовой церемонии.

Дополнительные услуги, в том числе:

- юридические консультации по правовым вопросам;
- заключение договоров на комплексное похоронное обслуживание при жизни субъекта волеизъявления;
- обеспечение страхования намогильных сооружений;
- прокат похоронных принадлежностей, в том числе одежды, орденских подушечек, мебели и декораций, обрядовой атрибутики (в том числе с доставкой на дом);
- изготовление и опайка цинковых гробов;
- эксгумация тел для последующих перезахоронений;
- приготовление питания, сервировка столов для проведения поминок;
- изготовление мемориальных информационных продуктов (видеоролики, презентации, фильмы, слайд-шоу) для демонстрации на похоронах.

4.4 Классификация ритуальных услуг по проведению похорон

4.4.1 Услуги по проведению похорон классифицируют по следующим признакам:

- по месту начала похорон;
- месту проведения церемонии прощания;
- конфессиональному (вероисповедальному) признаку;
- месту захоронения;
- виду:

а) основные:

1) агентские услуги по сопровождению похорон;
2) катафальные перевозки;
3) услуги ритуальных залов;
4) услуги церемониймейстера ритуального обслуживания;
5) услуги по захоронению и перезахоронению;
6) услуги по кремации;
7) организация поминальной трапезы;

б) дополнительные.

4.4.2 По месту начала похорон услуги по проведению похорон подразделяют следующим образом:

- из морга;
- останкохранилища;
- дома;
- ритуального зала (похоронного дома);
- храма и иных мест.

4.4.3 По месту проведения церемонии прощания услуги по проведению похорон подразделяют следующим образом:

- у дома, в доме;
- в останкохранилище, похоронном доме или ином объекте похоронного назначения;
- на улице, в том числе у мест захоронения;
- в культовом, обрядовом или ином здании или сооружении.

4.4.4 По конфессиональному (вероисповедальному) признаку услуги по проведению похорон подразделяют на оказываемые по канонам той или иной религиозной конфессии (в зависимости от вероис-

поведания умершего, погибшего, его родных и близких) и оказываемые без влияния тех или иных религиозных канонов (гражданский обряд).

4.4.5 По месту захоронения услуги по проведению похорон подразделяют следующим образом:

- гроба с телом умершего:

а) в могилу;

б) в склеп;

в) в здание-кладбище, мавзолей;

г) в нишу (саркофаг);

- урны с прахом умершего:

а) в могилу;

б) в склеп;

в) в здание-кладбище, мавзолей;

г) в колумбарии открытого или закрытого типа;

- праха без урны — развеиванием:

а) на специально отведенных участках крематория или кладбища;

б) над водой.

4.4.6 По виду услуги по проведению похорон подразделяют на основные и дополнительные:

Основные услуги, в том числе:

4.4.6.1 Агентские услуги по сопровождению похорон.

4.4.6.2 Катафальные перевозки катафальным транспортом различных категорий, в том числе погрузочно-разгрузочные работы:

- транспортирование останков к месту прощания и (или) проведения религиозного обряда;
- транспортирование останков к месту захоронения или кремации;
- транспортирование останков на территории объекта похоронного назначения транспортным катафалком (тележка, сани, лафет);
- доставка участников похорон к месту их проведения (по указанным потребителем адресам);
- обратная доставка участников похорон от места захоронения (кремации).

4.4.6.3 Услуги церемониймейстера ритуального обслуживания включают в себя:

- руководство похоронами в день их проведения;
- помощь близким родственникам умершего или лицу, взявшему на себя обязанности провести погребение, в оформлении документов;
- разъяснение участникам погребения их ролей и распределение обрядовых функций между участниками;
- формирование скорбного шествия и кортежа (поезда):

1) встреча скорбного кортежа;

2) построение скорбного кортежа;

3) расстановка участников церемонии;

4) организация и проведение церемонии прощания (скорбного митинга, гражданской панихиды);

- взаимодействие с персоналом кладбища или крематория в момент прибытия туда участников церемонии, проверка готовности могилы;
- проведение обряда захоронения, руководство его проведением;
- помощь и проведение первого поминовения;
- проводы участников похорон домой или к месту проведения поминок.

4.4.6.4 Услуги ритуальных залов включают в себя:

- предоставление зала;
- внос/вынос, снятие/погрузка гроба с телом, урны с прахом (услуги грузчиков);
- проведение обряда прощания церемониймейстером;
- музыкальное оформление обряда прощания (живое, фонограмма).

4.4.6.5 Услуги по захоронению и перезахоронению включают в себя:

- опускание гроба в могилу вручную или с применением лифтового устройства (сингуматора);
- закапывание могилы с формированием могильного холма;
- помещение гроба в нишу или саркофаг (в здании-кладбище);
- захоронение урны с прахом в могилу, колумбарную нишу, склеп, усыпальницу (здание-кладбище);
- развеивание праха;
- контроль за проведением захоронения;
- отдание почестей;
- эксгумацию.

4.4.6.6 Услуги по кремации включают в себя:

- прием и оформление заказа на кремацию, включая консультативную помощь;
- кремацию и обработку праха, деление праха;
- предоставление отдельного помещения для демонстрации всего процесса кремации или загрузки гроба с телом умершего в кремационную печь;
- кремацию эксгумированных останков.

4.4.6.7 Организация поминальной трапезы:

Услуги по организации поминальной трапезы включают в себя:

- предоставление и оформление помещения (зала);
- обслуживание поминальной трапезы.

Дополнительные услуги, в том числе:

- музыкальное сопровождение обряда прощания на месте захоронения;
- мемориальные похоронные услуги:

1) демонстрация мемориальных информационных продуктов, увековечивающих память об умершем (погибшем), в том числе видеоролики, фильмы, компьютерные продукты, книги и альбомы Памяти, буклеты и т. д.;

2) видео- и фотосъемка похорон;

3) видеотрансляция через Интернет и другие средства коммуникации;

4) исполнение произведений, посвященных умершему (погибшему);

- медицинское сопровождение похорон;
- экстренная психологическая и психотерапевтическая помощь участникам похорон;
- отправление различных обрядов (гражданских, профессиональных).

Пример — Выпуск голубей, запуск шаров и небесных фонариков;

- обеспечение специального сопровождения скорбного и траурного кортежей.

5 Общие требования

5.1 Услуги по организации похорон

5.1.1 Услуги по организации и проведению похорон должны выполняться в соответствии с требованиями настоящего стандарта, действующих законодательных и нормативно-правовых документов Российской Федерации [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Услуги, предоставляемые крематориями, осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 53999.

5.1.2 Организации, занимающиеся ритуальным обслуживанием, предоставляют потребителям в доступной форме информацию об услугах по организации похорон и продукции для их осуществления, консультации с учетом состояния здоровья потребителей услуги, их мировоззрения, национальных и религиозных обычаев и своевременного потребления услуги.

5.1.3 Подготовка тел умерших к похоронам в соответствии с договором на организацию и проведение похорон может быть начата только после установления причины смерти и получения медицинского свидетельства о смерти.

5.1.4 Обязательными условиями для оказания ритуальных услуг являются:

- наличие договора на организацию и проведение похорон в соответствии с волеизъявлением умершего (или родных и близких), заключенного между организацией, работающей в области похоронного дела, и потребителем, оформленного в месте, предпочтительном для потребителя;
- предоставление достоверной информации о порядке организации похоронного дела и предоставления ритуальных услуг, обеспечение свободы выбора услуг потребителем;
- наличие штата организации-исполнителя, укомплектованного квалифицированным персоналом, уровень профессионального мастерства которого подтвержден соответствующими документами об образовании;
- знание персоналом действующего законодательства в области погребения и похоронного дела, иных нормативно-правовых актов, требований похоронной культуры, норм похоронной обрядности и похоронной этики, правил поведения и похоронного этикета, правил обслуживания, касающихся профессиональной деятельности, правил безопасности, санитарно-гигиенических норм, должностных инструкций;
- наличие навыков организационно-методической и консультативной деятельности;

- выполнение услуг исполнителем с высокой степенью ответственности в связи с их негативным влиянием на психическое и физическое здоровье потребителя;

- наличие территорий и материально-технической базы для оказания услуг, в том числе зданий и сооружений, основного и вспомогательного технологического оборудования во всех службах и подразделениях, транспорта, инструментов, специального инвентаря и т. д.;

- организация системы учета и инвентаризации мест захоронения, хранения и предоставления информации о местах захоронения;

- наличие нормативно-правовых и технологических документов на оказываемые ритуальные услуги, в том числе территориальных (региональных и муниципальных) документов по вопросам организации похоронного дела;

- выполнение требований безопасности;

- соблюдение сроков оказания услуг в соответствии с договором.

5.1.5 Услуги по организации и проведению похорон следует предоставлять на основании договора с потребителем услуг, включая спецификацию услуг и продукции в соответствии с требованиями потребителя. Договор может предусматривать передачу потребителем своих прав другим лицам в установленном порядке, в том числе путем переоформления удостоверений о захоронениях, электронных паспортов захоронений.

Не допускается насильственное навязывание проведения того или иного вида похоронного обряда, а также введение в обряд (в том числе на основе волеизъявления умершего, его родных и близких) элементов, нарушающих гражданские права, свободы и обязанности, установленные действующим законодательством.

5.1.6 В соответствии с действующим законодательством [2] каждому гражданину Российской Федерации после его смерти гарантируются погребение с учетом его волеизъявления, предоставление бесплатно участка земли для погребения останков или праха.

Размер бесплатно предоставляемого участка земли на кладбище для погребения умершего (погибшего) устанавливается органами исполнительной власти или местного самоуправления таким образом, чтобы гарантировать погребение на этом же участке земли умершего супруга или близкого родственника [2].

5.1.7 При оказании ритуальных услуг исполнители обеспечивают помощь и поддержку потребителям и лицам, понесшим утрату родственника или близкого человека в связи с его смертью, в том числе предоставляют гарантированный перечень услуг по погребению на безвозмездной основе при сохранении высокого качества их исполнения.

5.1.8 При предоставлении услуг по организации и проведению похорон могут применяться льготы, льготные тарифы, скидки, кредитование.

5.1.9 Допускается заключение договоров при жизни субъекта волеизъявления на организацию и проведение похорон, включая оформление места захоронения для будущего погребения.

5.1.10 Для обеспечения организации и проведения похорон лиц, имевших особые заслуги перед государством и обществом, в том числе лиц, замещавших государственные должности, в соответствии с установленным порядком создаются специальные комиссии по организации похорон.

5.1.11 Организация (работодатель), где работал умерший (погибший), имеет право взять на себя обязанность по организации и проведению похорон. С этой целью в организации должна быть создана комиссия по организации похорон, которая может выполнять свои функции совместно с агентом ритуального обслуживания и(или) церемониймейстером ритуального обслуживания. При этом гражданская панихида может проходить в этой организации.

5.1.12 Инвалидам и другим группам населения с ограниченными возможностями передвижения должен быть обеспечен доступ к местам погребения и захоронения, иным объектам похоронного назначения [7].

Объекты похоронного назначения должны быть оборудованы специальными приспособлениями, позволяющими инвалидам и другим группам населения с ограниченными возможностями передвижения беспрепятственно пользоваться услугами, предоставляемыми на этих объектах.

5.2 Потребители и исполнители услуг

5.2.1 Потребителями ритуальных услуг могут быть признаны лица, получающие, заказавшие либо имеющие намерение получить или заказать ритуальные услуги для своих нужд, в том числе:

- лицо, указанное в волеизъявлении умершего о достойном отношении к его телу после смерти (исполнитель волеизъявления умершего);

- лица, понесшие утрату родственника/близкого человека в связи с его смертью, при отсутствии волеизъявления;

- лицо, ответственное за место захоронения.

5.2.2 Потребитель обязан соблюдать условия договора на оказание ритуальных услуг, предоставлять необходимые документы и не создавать помех исполнителю услуг в выполнении заказа.

5.2.3 Потребитель ритуальных услуг должен содействовать исполнителю в грамотном и качественном выполнении его функций в соответствии с договором на предоставление услуг и не должен препятствовать ему в этом. Потребитель не должен препятствовать отданию умершему (погибшему), имеющему заслуги перед государством и обществом, соответствующих почестей.

5.2.4 Исполнитель не вправе требовать от потребителя услуг отметки об их качественном и полном выполнении до момента окончания их предоставления. Потребитель услуг может выставить исполнителю претензии по своевременности и качеству предоставленных или не предоставленных, но заказанных услуг, а также отказаться от отметки об их качественном и полном выполнении.

5.2.5 Исполнитель и персонал исполнителя, занятые в организации и проведении похорон, несут ответственность за полное и своевременное исполнение договора.

К основным категориям персонала исполнителя относят:

- диспетчера ритуального обслуживания;
- агента ритуального обслуживания (приемщика заказов на организацию похорон);
- церемониймейстера ритуального обслуживания;
- музыкантов ритуального обслуживания;
- смотрителя кладбища, колумбария;
- рабочего по захоронению;
- озеленителя объектов похоронного назначения;
- бальзамировщика;
- постижера;
- оператора кремационного оборудования.

5.2.6 Агент ритуального обслуживания обязан пройти профессиональное обучение и соблюдать принципы профессиональной похоронной этики, учитывать пожелания потребителя.

Агент ритуального обслуживания обязан знать и соблюдать порядок ведения всей необходимой документации.

5.2.6.1 Агент ритуального обслуживания должен быть детально осведомлен о порядке организации и проведения похорон, ассортименте услуг и товаров, предлагаемых исполнителем, способах захоронения, погребальных обрядах, о правах и гарантиях в части погребения, порядке работы объектов похоронного назначения, медицинских учреждений (патологоанатомических отделений, моргов, органов судебной экспертизы), отделов ЗАГС, правоохранительных органов, службы транспортирования умерших (погибших) и т. д.

5.2.6.2 Агент ритуального обслуживания во время исполнения служебных обязанностей должен иметь при себе:

- служебное удостоверение и визитные карточки;
- сборник (справочник) нормативных правовых документов, регламентирующих организацию похоронного дела;
- прейскурант цен на услуги и товары, утвержденный в установленном порядке;
- бланки договоров, в том числе бланки строгой отчетности;
- каталог (альбом) с цветными фотографиями образцов похоронных принадлежностей [погребального венчика, гудры (головного убора с бахромой), гроба, в том числе цинкового, закрутки для гроба, ручки на гроб, цинкового вкладыша, венков, веток, гирлянд, корзин с цветами, выполненных специально для проведения обряда похорон, каркаса для венка, подставки для венка, креста на гроб, капсулы для праха, траурной ленты, нарукавных повязок, подушки в гроб, орденских подушек, покрывала в гроб, покрывала или ковра на гроб, погребального постамента, погребальных рушников, ритуальной одежды и белья для умершего, тапочек, тахрихима (савана), спецмешка или пакета для умершего, транспортировочного ящика, креста на могилу, опоры под крест, памятников и других нагробных сооружений, урны для захоронения, трафарета на могилу др.] [8]; ритуальных залов и иных помещений для проведения похоронных ритуалов, основных объектов похоронного назначения, образцов оформления мест захоронений;
- перечень музыкальных произведений для сопровождения похорон.

5.2.6.3 По желанию потребителя агент ритуального обслуживания может:

- помочь в оформлении медицинского свидетельства о смерти;
- сопровождать похороны вплоть до захоронения (кремации) умершего, участвовать в проведении поминовения;
- выполнить ряд функций церемониймейстера ритуального обслуживания при его отсутствии;
- оказать содействие в заключении договора на изготовление и установку намогильного сооружения, в том числе с последующим уходом за ним;
- оказать содействие в организации поминок, выполнять иные поручения потребителя.

5.2.7 Церемониймейстер ритуального обслуживания обязан пройти профессиональное обучение и знать порядок организации и проведения похорон различных видов [похороны из дома, из морга (останкохранилища), из организации и др.], различные похоронные ритуалы (светские и религиозные), правила похоронного этикета, национальные похоронные обычаи и традиции и т. д.

Церемониймейстер ритуального обслуживания должен уметь проводить необходимые консультации потребителей и участников похорон, правильно вести необходимую документацию, организовывать и проводить похороны, в том числе пешие шествия и кортежи, гражданские панихиды, музыкальное сопровождение похорон с подборкой соответствующих похоронному ритуалу музыкальных произведений, оказывать первую доврачебную помощь.

Церемониймейстер должен посоветовать родственникам взять с собой воду, необходимые медикаменты и средства личной гигиены.

5.2.8 В организации и проведении похорон могут принимать участие, кроме агентов и церемониймейстеров ритуального обслуживания, представители различных протокольных служб, мест, где работал или служил умерший (погибший), священнослужители, иные лица.

5.2.9 Рабочий по захоронению обязан пройти профессиональное обучение, знать порядок подготовки и проведения захоронения различными способами, уметь выполнять работы по подготовке места захоронения и захоронению в соответствии с технологическими, санитарно-гигиеническими, этическими и иными требованиями, эксгумации.

5.2.10 Бальзамировщик обязан пройти профессиональное обучение и знать порядок и различные технологии подготовки умершего (погибшего) к похоронам, в том числе хранения, бальзамирования, санитарной и косметической обработки, реставрации тел умерших (погибших).

Бальзамировщик должен уметь выполнять перечисленные работы с учетом специфических условий: причины смерти и состояния тела, места выполнения работ, температурного режима и т. д.

5.2.11 Оператор кремационного оборудования обязан пройти профессиональное обучение, знать порядок и технологию подготовки и проведения кремации, уметь выполнять работы по подготовке кремации, проведению кремации, обработке праха и т. д., в том числе управлять различным основным и вспомогательным кремационным оборудованием.

5.2.12 Исполнитель и персонал исполнителя, занятый в организации и проведении похорон, обязаны соблюдать нормы законодательства о защите окружающей среды, об охране труда, существующие меры безопасности, уважительно относиться к останкам и праху умерших (погибших), участникам похорон.

5.3 Услуги по проведению похорон

5.3.1 Похороны проводят как связную систему обрядовых церемоний, выполняемых по общепризнанному ритуалу, установленному правовыми и нормативными актами или предложенному потребителем услуг.

При проведении церемонии гражданских похорон могут быть выполнены следующие обряды:

- скорбного и траурного кортежей (похоронных поездов);
- переноса останков к месту прощания и захоронения;
- прощания и гражданской панихиды (скорбного митинга);
- захоронения останков (праха после кремации);
- поминовения.

Ритуал гражданских похорон в Российской Федерации является рекомендуемым, но может быть утвержден органами государственной власти различных уровней в соответствии с их компетенцией в качестве обязательного.

5.3.2 Сценарий и порядок проведения гражданских похорон в каждом случае устанавливают договором на оказание ритуальных услуг и подразделяют в зависимости от места, откуда начинаются похороны:

- на похороны из дома;
- из морга (останкохранилища);
- из организации (помещения здания работодателя, иных зданий);
- из храма (культового, обрядового здания или сооружения);
- из ритуального зала похоронного дома;
- из крематория (пункта выдачи урн с прахом);
- из места прибытия (доставки) останков.

Похоронный ритуал воинских похорон проводят в соответствии с ритуалом, установленным Уставом гарнизонной и караульной служб Вооруженных сил Российской Федерации.

Похороны по государственному протоколу проводят по ритуалу, установленному органами государственной власти.

Похороны по деловому протоколу проводят по ритуалу, установленному руководством соответствующих предприятий и организаций.

Похороны по религиозному обряду проводят по ритуалу, установленному религиозными организациями, конфессиями.

5.3.3 Религиозный обряд похорон следует включать в церемонию похорон как составную часть общегражданских похорон в соответствии с волеизъявлением умершего или по желанию потребителя и участников похорон.

Религиозные обряды рекомендуется проводить после гражданских обрядов. При проведении воинских обрядов религиозные обряды рекомендуется проводить перед опусканием гроба в могилу и отданием воинских почестей.

5.3.4 В соответствии с волеизъявлением [2] допускается совмещать гражданскую панихиду и религиозный обряд. Обычно религиозный обряд, в том числе очная или заочная панихида, совершается в храме той или иной конфессии. Если предусмотрено отпевание или иной религиозный обряд прощания, то церемониймейстер приглашает священнослужителя для его отправления с включением в обряд церемонии последнего прощания.

В случае, когда религиозное обрядовое действо не предусмотрено, совершается только общегражданский обряд прощания.

5.3.5 Похороны умершего и поминовение после захоронения проводят в тот же день как единую целостную обрядовую церемонию. В процессе похорон захоронение может быть осуществлено путем предания тела (останков) умершего земле (захоронение в могилу, склеп), огню (кремация), воде (захоронение в воду). Если захоронение не было осуществлено в день похорон, то его следует провести при первой же возможности. В этом случае захоронение может быть осуществлено путем захоронения урны с прахом в землю, в колумбарную нишу, склеп (усыпальницу) или праха без урны путем развеивания.

5.3.6 Для достойного проведения погребения лицо, взявшее на себя обязанность осуществить погребение умершего, должно совместно с церемониймейстером ритуального обслуживания, а при его отсутствии — с агентом ритуального обслуживания или лично, организовав участников похорон, разъяснить им порядок проведения обрядовой церемонии, предупредить их об особенностях похоронного ритуала и похоронного этикета и дать им необходимые советы.

5.3.7 В процессе похорон совершают обрядовые действия по захоронению останков умершего или погибшего. Участники похорон отдают почести умершему или погибшему в соответствии с установленным ритуалом. Почести не должны оскорблять чувства лиц, понесших утрату родственника или близкого человека, символы государства, чувства участников обрядовых церемоний.

Покрытие гроба или иного вместилища останков Государственным флагом Российской Федерации и исполнение в ходе погребения Государственного гимна Российской Федерации являются наивысшими почестями умершим (погибшим) гражданам Российской Федерации.

Почести как видовая форма этикета в зависимости от общественного положения лица, которому они оказываются, могут быть международными, общегражданскими, государственными, профессиональными, воинскими, религиозными.

5.3.8 Общегражданские похороны с включением элементов государственных, военных и религиозных обрядов сопровождают отданием в ходе церемоний гражданских почестей. К таким почестям относят:

- назначение почетного эскорта и почетного караула из гражданских лиц;
- парадные костюмы и парадно-выходная форма одежды участников;
- применение государственной и общегражданской символики;
- склонение и приспускание вексиллологических атрибутов государственной и общегражданской символики;
- прикрепление к крышке гроба головного форменного убора, орденских лент и иных символов (перед захоронением или кремацией их снимают и передают родственникам умершего или погибшего);
- покрытие гроба флагом, соответствующим статусу умершего (перед захоронением или кремацией флаг снимают, складывают и передают родственникам умершего или погибшего);
- в исключительных случаях — применение в качестве катафалка тягача с орудийным лафетом (для похорон лиц, имеющих выдающиеся заслуги перед государством);
- проведение салюта звуковыми сигналами;
- возложение цветов, гирлянд, венков и т. д.

Состав отдаваемых почестей определяется лицом или комиссией, взявшими на себя обязанность организовать и провести похороны.

5.3.9 Групповое погребение может быть проведено в случаях, повлекших одновременную смерть группы лиц:

- при аварии, стихийном бедствии, иной чрезвычайной ситуации;
- при гибели транспортного средства;
- в результате боевых действий;
- при несчастных случаях;
- в результате уголовного преступления.

Групповое захоронение не следует проводить, если волеизъявление лиц, имеющих на него право в соответствии с федеральным законом [2], содержит иное пожелание, для выполнения которого существует реальная возможность.

Проведение группового захоронения может быть осуществлено как в индивидуальные могилы, так и в общую могилу для данной группы умерших. Захоронение прахов в колумбарных стенах открытых и закрытых колумбариев может быть осуществлено в индивидуальные и общие (групповые) ниши.

В случаях, когда групповое захоронение проводится для группы лиц, состоящих из военных и гражданских лиц, воинские почести следует отдавать всей группе умерших.

Если групповое захоронение проводится для лиц различного вероисповедания, то исполнение религиозных обрядов погребения следует проводить последовательно, в порядке убывания числа лиц одного вероисповедания.

5.3.10 Представители различных конфессий и священнослужители должны с уважением относиться к представителям как своей, так и иных конфессий, не препятствовать совершению обрядов, содействовать персоналу, осуществляющему организацию и проведение похорон, в выполнении им своих функций при проведении церемонии похорон.

5.3.11 Похороны умерших от острых инфекционных заболеваний следует проводить под непосредственным контролем территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации (Роспотребнадзора) и с выполнением их рекомендаций.

5.3.12 Представитель исполнителя услуг (агент или церемониймейстер ритуального обслуживания) должен прибыть в морг или в иное место начала обрядовой церемонии похорон заблаговременно, до приезда участников похорон, проверить готовность к началу церемонии, встретить участников похорон и представиться им, проводить их в соответствующее помещение.

5.3.13 При размещении в зале икон или иных атрибутов культа следует размещать их таким образом, чтобы умерший располагался по отношению к ним в соответствии с установленными канонами.

Государственные и иные светские символы располагают в изголовье. Награды умерших выставляют на орденских подушечках у подножия подиума с гробом. Каждый орден прикрепляют к отдельной подушечке. Медали могут быть прикреплены по нескольку на одной подушечке. Чем старше награда, тем выше или ближе к подножию подиума ее выставляют.

Церемониймейстер ритуального обслуживания в случае, если ему передают награды умершего, несет ответственность за сохранность наград и по окончании похорон возвращает их близким родственникам. Ордена и медали умерших или посмертно награжденных граждан с согласия наследников и по решению Президента Российской Федерации, федеральных законодательных органов, законодательных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления могут быть переданы музеям для хранения и экспонирования.

5.3.14 Церемонию похорон следует начинать по прибытии к месту начала похорон автокатафалка и транспортных средств для участников похорон (с участниками похорон).

Представителю исполнителя услуг (агенту или церемониймейстеру ритуального обслуживания) перед началом церемонии похорон необходимо убедиться в том, что все участники похорон собрались и освобождены проходы для выноса гроба (останков), уточнить фамилии, имена и отчества лиц, которые будут выступать на гражданской панихиде (скорбном митинге, церемонии прощания), при необходимости внести изменения в «Краткие сведения об умершем (умершей)», ознакомиться с составом почетного караула, организовать его деятельность и обеспечить его участников скорбными повязками, уточнить, будет ли назначаться гражданский почетный караул от организации (предприятия, учреждения), и выяснить, будет ли гроб покрываться флагом и каким именно.

5.3.15 Если гроб накрывают крышкой для шествий и процессий, то на крышку может быть уложен флаг, покрывающий гроб.

Примечание — По правилам возложения флага его вносят два исполнителя, развернув короткой стороной перпендикулярно к гробу, укладывают на крышку в ногах, оставляют на крышке свисающий конец и расстилают флаг по крышке вдоль, от подножия к изголовью так, чтобы ширина свисающих краев была со всех сторон одинаковой. Действия эти осуществляют четко, с паузами, придающими церемонии красоту и торжественность.

5.3.16 Перевозка тела (останков) умершего, гроба или иного вместилища останков осуществляется катафальными транспортными средствами, зарегистрированными в установленном порядке, с соблюдением действующих санитарных и гигиенических требований [3].

После перевозки и захоронения умерших транспорт должен в обязательном порядке быть подвергнут уборке и дезинфекции дезинфекционными средствами, разрешенными к применению в установленном порядке.

Примечание — В исключительных случаях допускается использование другого вида автотранспорта для перевозки умерших, за исключением автотранспорта, используемого для перевозки пищевого сырья и продуктов питания.

5.3.17 По прибытии скорбного кортежа на кладбище лицу, ответственному за проведение похорон (один из родственников или близких умершего), со свидетельством о смерти и счетом-заказом на похороны (договором), следует обратиться в контору кладбища для регистрации захоронения умершего в книге установленной формы, получить удостоверение о захоронении и регистрационный знак для установки его на могиле после завершения похорон.

Регистрация захоронения может осуществляться путем внесения информации в электронную базу данных с последующей выдачей электронного паспорта захоронения.

5.3.18 После прибытия скорбной процессии (кортежа) к крематорию агент приглашает одного из родственников в помещение для оформления документов, где дежурный администратор вносит соответствующую запись в регистрационную книгу установленного образца на основании свидетельства о смерти и договора (счета-заказа) на похороны, заполняет и передает близкому родственнику умершего документ о кремации.

5.3.19 По прибытии процессии (кортежа) к зданию траурных гражданских обрядов или в крематорий агент передает свои обязанности лицу, проводящему обряд прощания в зале, — церемониймейстеру.

5.3.20 Внесение гроба в зал и размещение атрибутов скорбного ритуала следует проводить до приглашения в зал участников похорон. Атрибуты скорбного ритуала размещают в зале следующим образом:

- портрет на постаменте или на подставке (пюпитре) — у изголовья гроба;
- ордена и медали на специальных подушечках — у переднего края постамента (в ногах);
- венки — справа и слева у постамента или за постаментом;
- крышку гроба — у стены, обычно справа от постамента (ее ставят вертикально, суженным концом вниз);
- гроб с телом — на катафалке (постаменте).

5.3.21 В случае, когда прощающихся намного больше, чем может вместить зал, устраивают прощальное шествие. После того как все участники займут места в зале, церемониймейстер распоряжается о начале шествия. Шествующие могут возложить у постамента цветы.

Если есть специально подготовленный ведущий гражданской панихиды, то перед началом он направляется к трибуне, а церемониймейстер останавливает прощальное шествие. Шествие заканчивают до начала произнесения речей.

5.3.22 Если в крематории проводят отпевание, то освященную землю по технологическим и религиозным требованиям в гроб не вкладывают, а сохраняют для отправления последующего обряда предания праха земле. Остающиеся после каждого ритуала прощания в зале крематория венки с лентами, вазоны и букеты цветов персонал крематория удаляет на специальную площадку памяти, с которой после истечения трех суток их перемещают на хозяйственный двор, а затем увозят для утилизации, если родные не просили сохранить их для установки впоследствии на могиле или в колумбарии.

5.3.23 Торжественный вынос гроба из зала прощаний или иного здания, где проводилось прощание, перед захоронением на кладбище, представляет собой сочетание пешей процессии и формирования скорбного кортежа. От выхода до места формирования кортежа путь процессии, если это было предусмотрено договором, выкладывают лапником таким образом, чтобы иглы «смотрели» по ходу процессии.

Организацию выноса выполняет церемониймейстер ритуального обслуживания или руководитель похоронной комиссии под руководством церемониймейстера.

5.3.24 Вышедших из зала участников похорон следует выстраивать по обе стороны пути движения пешей процессии к катафалку так, чтобы не мешать движению процессии.

5.3.25 Если погода с осадками, то гроб накрывают крышкой в зале, полностью покрывают его флагом и выносят. Если длина флага менее длины гроба, то флаг располагают поперек, покрывая суженный конец гроба.

5.3.26 При выносе нескольких гробов из здания порядок выхода следует принимать следующим:

- оркестр;
- церемониймейстер;
- участники погребения;
- венки;
- портрет перед каждым гробом;
- награды за портретами их владельцев;
- крышки гробов;
- гробы;
- близкие родственники.

Венки устанавливают по обе стороны от автокатафалка, участники образуют коридор, по которому проносят гроб. Гроб выносят суженной частью (ногами) вперед. Родственники и друзья покойного должны провожать его до кладбища, малознакомые лица по выходе из здания могут покинуть шествие.

5.3.27 Скорбные митинги (гражданские панихиды) независимо от того, проходят ли они в залах зданий или на открытом воздухе, следует организовывать следующим образом:

- гроб устанавливают в середине зала или площадки на неподвижном катафалке (постаменте) так, чтобы умерший располагался ногами к зоне движения прощающихся; проход со стороны головы обычно не предусматривают;
- подушечки с наградами размещают во время скорбного ритуала у передней плоскости постамента ритуального зала;
- портрет покойного в траурной рамке или с траурным бантом, лентой, розеткой вывешивают или выставляют в изголовье за гробом;
- вокруг катафалка (постамента) оставляют проход для почетного караула и прощающихся;
- места для сидения прощающихся родных и близких размещают по правую руку от умершего.

5.3.28 При выстраивании процессий следует руководствоваться следующим принципом: чем важнее или старше символ или сопровождающее лицо, тем ближе оно к гробу. Награды несут или располагают непосредственно перед гробом или крышкой гроба так, чтобы более высокие награды были ближе, поэтому медали оказываются впереди, а ордена — позади них. В скорбной процессии каждую подушечку несет один участник похорон в порядке старшинства орденов.

Венки несут впереди наград, так как награды по значимости выше. Порядок следования венков подчиняется тому же принципу старшинства. Участвующие в скорбной процессии самые высокие лица государства или их символы не должны быть ближе к гробу, чем родные покойного.

Таким образом, старшинство до гроба выстраивается в процессии по нарастающей, а после него — по убывающей. Таков протокольный принцип старшинства.

5.3.29 Все пешие скорбные шествия выстраиваются следующим образом (по ходу):

- церемониймейстер;
- лица, несущие портрет;
- знаменосцы (если это предусмотрено протоколом);
- лица, несущие венки (рекомендуются венки от родных и близких с лентами белого цвета, от друзей и сотрудников – с лентами красного цвета);
- лица, несущие подушечки с наградами (ордена крепятся по одному на подушечку, медали — по три);
- лица, несущие крышку гроба;
- лица, несущие гроб (при катафалке открытого типа, в частности орудийном лафете, в окружении почетного караула, если это предусмотрено протоколом);
- близкие родственники;
- другие участники похорон;
- подразделения почетного эскорта (если это предусмотрено протоколом);
- оркестр.

За процессией, сформированной как скорбное шествие, могут двигаться транспортные средства кортежа и пришедшие проводить в последний путь покойного без приглашения.

5.3.30 При проведении многолюдных шествий следует ставить в известность об этом органы правопорядка и безопасности дорожного движения и согласовывать с ними организационные вопросы подготовки маршрута движения шествия. Впереди колонны необходимо выставить сигнальщиков с красными флажками и нарукавными повязками, если не выставлены постовые с жезлами.

5.4 Основные этические принципы и нормы при оказании услуг

5.4.1 Персонал исполнителя услуг, занятый в организации и проведении похорон, должен владеть принципами профессиональной похоронной этики и осуществлять их на практике. Данным вопросам следует уделять особое внимание при проведении профессионального обучения и аттестации персонала.

5.4.2 Нормы профессиональной похоронной этики призваны:

- достойно осуществить погребение каждого умершего, в том числе воздать гражданские, воинские и иные почести умершему в соответствии с его заслугами;
- проявить уважение к чувствам лиц, понесших утрату, оказать им содействие;
- продемонстрировать уважение к памяти умерших в достойных и общепонятных формах;
- обеспечить единство понимания обрядовых действий, похоронной символики и речей, а также общепринятой системы похоронных символов и атрибутов как международных, так и российских.

5.4.3 Правила профессиональной похоронной этики базируются на следующих принципах:

- строгого соблюдения волеизъявления умершего или лиц, имеющих на него право [2];
- сохранения памяти об умерших (погибших) посредством организации учета и инвентаризации мест захоронения, хранения и предоставления информации о произведенных захоронениях, надлежащего содержания мест захоронений и намогильных сооружений;
- уважения приоритетного статуса лиц, понесших утрату, посредством оказания им особого уважения со стороны участников и организаторов похорон, проявления внимания, заботы и тактичности по отношению к ним и признания приоритетности их воли и пожеланий по отношению к своим;
- взаимного уважения чувств участников церемоний, верующих и гражданских лиц: организаторы и участники похорон с терпимостью и уважением относятся к почестям, обрядам, поведению и символике как государственного или регионального характера, так и общественного или религиозного укладов;
- признания приоритета законодательных требований над иными: в ходе похорон требования закона реализуются как безусловные и обязательные во всех случаях, а иные — по мере необходимости и возможности;
- учета общемировых этических норм в похоронном протокольном этикете: при погребении лиц различного гражданства и/или подданства соблюдаются международные этические нормы похоронного протокольного этикета при их приоритете над общегражданскими российскими;
- протокольности обрядовых церемоний: ритуалы обрядовых церемоний содержат правила протокольного общепринятого этикета торжеств и опираются на традиции общепринятого в мире протокольного этикета;
- приоритета государственного языка общения над региональными, местными или принятыми в религии языками: в ходе обрядовых церемоний в Российской Федерации применяется государственный язык — русский, хотя это не исключает проведения церемоний на иных языках; для обеспечения понятности речей организаторы похорон обеспечивают их перевод на необходимые для участников языки;
- прекращения действия и обычаев, связанных с неприятием иного мировоззрения и поведения: на период проведения похорон традиции и обычаи, способные породить рознь, вражду, неприятие проводимых обрядов или форм отдания почестей, не нарушающие нормы действующего законодательства, утрачивают свою силу и не применяются.

5.4.4 В похоронном деле применяют два вида специальной этики: похоронную этику как часть общегражданской и производственную, относящуюся к деятельности работников в сфере похоронного дела.

5.4.5 Похоронная и мемориальная этика предусматривает отношения зависимости сторон или необходимой заботы о безопасности, сохранении и поддержании жизни и здоровья, а также комфорта для стороны, признаваемой господствующей, в частности для лиц, понесших утрату. Поэтому при оказании услуг следует руководствоваться принципом приоритетности.

5.4.6 Участие лиц, понесших утрату, в подготовке и проведении похорон должно рассматриваться при оказании ритуальных услуг как приоритетное право этих лиц.

5.4.7 Нарушение принципов и правил профессиональной похоронной этики исполнителем услуг и его персоналом недопустимо.

5.4.8 Технологией реализации принципов и правил профессиональной похоронной этики являются поведенческие нормы и правила этикета. Правила и нормы общегражданского скорбного и траурного этикета являются основополагающими по отношению к этикету национальных и религиозных традиций и установлений. Они опираются на общепринятые международные традиции гражданских и воинских похорон, дополненные традициями народов Российской Федерации, и образуют протокольную церемонию захоронения.

5.4.9 Организаторы похорон, лица, оказывающие услуги, и участники похорон должны придерживаться норм и правил похоронного этикета, в соответствии с которыми не разрешается:

- шуметь, громко разговаривать, смеяться;
- размахивать руками, динамично двигаться, расталкивать присутствующих, ссориться и спорить;
- останавливаться на путях движения почетного караула, скорбной процессии, лиц, обслуживающих траурную церемонию;
- вкладывать в гроб и одежду умершего посторонние предметы, в том числе способные повредить при кремации оборудование крематория;
- нарушать порядок движения траурной процессии, порядок размещения в ней, порядок размещения за поминальным столом;
- оскорблять чувства участников похорон и память умершего.

5.4.10 Устанавливаемые правила и нормы похоронного этикета не должны способствовать дискриминации участников похорон и создавать ситуации, прямо или косвенно оскорбляющие их чувства, нарушающие права человека, а также наносящие моральный ущерб.

5.4.11 Для разрешения конфликтов в сфере общения при оказании похоронных и мемориальных услуг могут быть привлечены вышестоящие по социальному или производственному положению лица и организации, независимые посредники, органы власти и правопорядка. Конфликты, имеющие характер правонарушений, подлежат рассмотрению в суде.

5.4.12 Вред, причиненный любой стороной при оказании услуг и их потреблении дискомфортным общением с нарушением принципов и правил профессиональной похоронной этики, повлекший за собой душевные и через это — физические страдания, а также выразившийся в информационном ущербе и подрыве репутации личности, социальной группы, организации, общества, государства, следует признавать моральным вредом.

5.4.13 Лица, оказывающие ритуальные услуги, должностные лица органов местного самоуправления, органов государственного и регионального управления и контроля, органов внутренних дел и медицинских учреждений, иных учреждений и организаций, вовлеченные в сферу похоронного обслуживания населения, обязаны соблюдать этические нормы и требования при проведении обрядовых церемоний.

5.4.14 К действиям, нарушающим нормы похоронной этики, относятся:

- разглашение и/или использование в корыстных целях конституционно защищаемых тайн и сведений конфиденциального характера, ставших известными при оформлении заказа на оказание услуг;
- воспрепятствование свободе выбора потребителей ритуальных услуг;
- навязывание потребителю услуг (работ, товаров) и создание ситуаций в которых оно провоцируется;
- оскорбление чувств лиц, понесших утрату, участников обрядовых церемоний, символов государства, являющееся надругательством над ними;
- нарушение в похоронной деятельности религиозных канонов в части выполнения религиозных обрядов, оформления и содержания мест захоронения;
- навязывание религиозных обрядов или иных обрядов и символики, а также музыкального сопровождения, не предусмотренных законами и нормативными правовыми актами, и соответствующих услуг, провоцирование ситуаций для этого;
- вымогательство и применение недобросовестных методов психологического воздействия на заказчиков и участников похорон при оказании услуг или оформлении заказов на них;
- предоставление недостоверной информации о порядке организации похоронного дела и предоставления ритуальных услуг, а также непредставление лицам, берущим на себя обязанности осуществить погребение, иным законным представителям умершего информации о правах и гарантиях в части погребения в соответствии с требованиями [2], иными нормативными правовыми актами;
- продажа и покупка информации о фактах смерти для использования ее в корыстных целях;
- недобросовестное и ненадлежащее оказание услуг, нанесение вреда телу умершего и похоронным принадлежностям;
- оказание услуг в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- нарушение установленных границ земельных, в том числе могильных, участков при подготовке и организации мест захоронений, установке намогильных сооружений;
- надругательство, кража и порча намогильных сооружений и их деталей, ландшафтного оформления могил и других мест погребения.

6 Требования безопасности

6.1 Требования безопасности в местах, зданиях и сооружениях похоронного назначения

6.1.1 Захоронение останков умерших (погибших) или их прахов проводят в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического и социального благополучия населения, сохранения физического и психического здоровья, поддержания нормального функционирования поселений.

6.1.2 Территория, здания и сооружения похоронного назначения должны обладать такой функциональной организацией, объемно-планировочным решением, обликом, прочностью и устойчивостью, чтобы в процессе эксплуатации и оказания ритуальных услуг не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений, а также морального вреда участникам церемоний, государству и исполнителям услуг [1].

6.1.3 На территории, в зданиях или сооружениях похоронного назначения, где оказывают ритуальные услуги, должны соблюдаться правила противопожарной безопасности [1], в том числе обеспечиваться предотвращение или ограничение опасности задымления при пожаре, воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, здание или сооружение [9].

Машины и оборудование, применяемые при организации и проведении похорон, должны отвечать требованиям безопасности [10].

6.1.4 Граждане при посещении объектов похоронного и мемориального назначения обязаны:

- выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний и санитарно-эпидемиологических заключений должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор;
- выполнять соответствующие требования должностных лиц объектов похоронного и мемориального назначения;
- соблюдать меры заботы о здоровье, в том числе своих детей, лиц пожилого возраста, инвалидов;
- не осуществлять при участии в похоронном деле действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на охрану здоровья и благоприятную среду жизнедеятельности.

6.2 Требования безопасности условий труда при оказании услуг

6.2.1 Условия труда в похоронном деле являются вредными для физического и психологического здоровья работников. Условия труда, рабочее место и трудовой процесс в похоронном деле не должны оказывать вредное, не компенсированное надлежащими мерами, воздействие на человека. Требования к обеспечению безопасных для человека условий труда установлены санитарными правилами [3], [11] и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.2.2 Исполнители, работающие в похоронном деле, обязаны осуществлять санитарно-противо-эпидемиологические (профилактические) мероприятия по обеспечению безопасных для человека условий труда и выполнению требований санитарных правил и иных нормативных правовых актов Российской Федерации к производственным процессам и технологическому оборудованию, организации рабочих мест, коллективным и индивидуальным средствам защиты работников, режиму труда, отдыха и бытовому обслуживанию работников в целях предупреждения травм, профессиональных, инфекционных и психосоматических заболеваний и заболеваний (отравлений), связанных с условиями труда.

6.2.3 Условия работы с останками и их биологическими веществами, биологическими и микробиологическими организмами и их токсинами, с возбудителями инфекционных заболеваний, находящимися в некремированных останках, не должны оказывать вредное воздействие на человека.

6.2.4 Работы с останками следует проводить в соответствии с требованиями санитарных правил.

6.2.5 Условия работы с машинами, механизмами, установками, устройствами, аппаратами, которые являются источниками физических факторов воздействия на человека (шума, вибрации, ультразвуковых, инфразвуковых воздействий, теплового, ионизирующего, неионизирующего и иных излучений), не должны оказывать вредное воздействие на человека. Критерии безопасности и (или) безвредности условий работ с источниками физических факторов воздействия на человека, в том числе предельно допустимые уровни воздействия, установлены санитарными правилами.

6.2.6 Использование машин, механизмов, установок, устройств и аппаратов, а также транспортирование, хранение и захоронение останков и прахов, являющихся источниками физических факторов воздействия на человека, допускаются при наличии санитарно-эпидемиологических заключений.

6.2.7 Исполнители услуг по организации и проведению похорон обязаны:

- выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний и санитарно-эпидемиологических заключений должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор;
- разрабатывать и проводить санитарно-противоэпидемиологические (профилактические) мероприятия;
- обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, а также продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов и товаров для обрядовых нужд при их производстве, транспортировании, хранении, реализации населению;
- осуществлять производственный контроль, в том числе посредством проведения лабораторных исследований и испытаний, за соблюдением санитарных правил и проведением санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий при выполнении работ и оказании услуг, а также при производстве, транспортировании, хранении и реализации продукции;
- проводить работы по обоснованию безопасности для человека новых видов погребения, продукции и технологии ее производства, критериев безопасности и (или) безвредности факторов среды обитания и разрабатывать методы контроля за факторами среды;
- своевременно информировать население, органы исполнительной власти или местного самоуправления, органы, осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, об аварийных ситуациях, прекращении погребений, о нарушениях технологических процессов, создающих угрозу санитарно-эпидемиологическому благополучию населения;
- иметь в наличии официально изданные санитарные правила, методы и методики контроля факторов среды обитания;
- осуществлять гигиеническое обучение персонала (техника безопасности).

7 Правила приемки

7.1 Оказываемые ритуальные услуги подлежат контролю полноты выполнения договора на оказание услуг и качества предоставленных услуг.

7.2 Оценка конкретных услуг, выполненных или не выполненных в полном объеме в соответствии с договором, проводится потребителем услуг после их предоставления.

Применение документов об оплате услуг, выполнении договора и отсутствии претензий, подписанных потребителем заблаговременно, не допускается.

7.3 Проверка сопроводительной документации и документации, оформляющейся на кладбище или в крематории по прибытии туда потребителей услуг в день похорон, осуществляется на основе анализа нормативных и технических документов на оказываемые услуги.

Библиография

[1] Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с последующими изменениями и дополнениями)

[2] Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» (с последующими изменениями и дополнениями)

[3] Санитарные правила и нормы СанПиН 2.1.2882-11 (с последующими изменениями и дополнениями) — Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения

[4] Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями)

[5] Методическая документация МДК 11-01.2002 — Рекомендации о порядке похорон и содержании кладбищ в Российской Федерации

[6] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 (с последующими изменениями и дополнениями)

[7] Своды правил по проектированию и строительству СП 31-102—99 — Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей

[8] Постановление Правительства Российской Федерации от 31 июля 2001 г. № 567 «Об утверждении перечня похоронных принадлежностей, реализация которых освобождается от обложения налогом на добавленную стоимость»

[9] Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с последующими изменениями и дополнениями)

[10] Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2009 г. № 753 «Об утверждении технического регламента о безопасности машин и оборудования»

[11] Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями)

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30 Т58 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: ритуальные услуги (услуги по организации похорон, услуги по проведению похорон, скорбные услуги, траурные услуги); классификация услуг по организации и проведению похорон; общие требования к услугам, исполнителям, потребителям; требования безопасности при оказании услуг; методы контроля

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Л.Я. Митрофанова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 04.10.2012. Подписано в печать 09.11.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,40. Тираж 78 экз. Зак. 1003.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru