



ПРОДОЛЖЕНИЕ темы

Хорошие похороны пожелали бы все, а умереть – никто.

Заботы с наших плеч

В одном из прошлых номеров «ШАНС» затронул тему ритуального бизнеса в Хакасии. В публикации «Каково быть могильщиком?» мы описали условия, в которых развивается данная отрасль. Сегодня мы предлагаем продолжить тему. Корреспондент «ШАНСА» Константин АНИКИН встретился с директором ООО «Республиканская Мемориальная Компания» Татьяной МУРМАЧЕВОЙ, чтобы разузнать, как не наткнуться на недобросовестных людей в ритуальном бизнесе и можно и нужно ли экономить на похоронах.

ПРОВОДИТЬ В ПОСЛЕДНИЙ ПУТЬ ДОСТОЙНО

Свои услуги мемориальная компания широко не рекламирует – ограничивается вывесками на зданиях и информацией в справочниках и интернет-ресурсах.

– Почему? – спрашиваю я.

– Это неэтично, – отвечает Татьяна, приятно удивляя тем, что понятие «прибыли» еще не выместило понятие «этики» из предпринимательских кругов.

– Работа наша непростая и большим количеством людей воспринимается как нечто такое, о чем не принято говорить. С этим я глубоко не согласна, – выдержав секундную паузу, Татьяна продолжила. – Я тоже не всю жизнь занималась ритуальными услугами и не родилась ритуальным работником. Однако последние несколько лет я работаю именно в этой сфере и свою работу воспринимаю как нелегкий, но необходимый труд. Наша задача – снять большую часть забот с плеч родственников умершего. Смерть – это конец земного пути, и человек, проживший зачастую нелегкую жизнь, заслуживает достойных проводов. Некоторые люди пытаются найти услуги подешевле, а в итоге получают низкое качество сервиса. Сейчас компании, которые оказывают квалифицированную помощь в организации похорон и дорожат своей репутацией, сопровождают похороны от момента кончины и до установки памятника впоследствии. К сожалению, не все компании в нашем городе соответствуют таким «стандартам качества».

– Если это так, то как понять родственникам умершего, какой выбор сделать?

– К сожалению, в нашем обществе сложилась такая традиция, что о смерти как таковой и ее неизбежности не принято говорить и задумываться заранее. Когда это все же случается, многие оказываются неготовы к такому повороту событий и зачастую попадают «на крючок» к «случайным» людям. В других крупных городах рынок ритуальных услуг уже сложился, и предпринимателям, для которых оказываемое ими качество услуг стоит на втором или третьем месте, там делать нечего. А именно «благодаря» им отношение к нашей работе не совсем положительное.

Поэтому мой добрый совет – прежде чем принять решение о выборе ритуальной компании,

посмотрите своими глазами, что вам предлагают, насколько грамотно и деликатно с вами общается ритуальный агент, на каком автокатафалке будут проведены похороны, как выглядят и в чем одеты люди, которые будут сопровождать близкого вам человека к месту погребения и осуществлять это погребение. Не торопитесь, у вас есть день-другой, чтобы сделать выбор. Прежде всего обращаюсь к тем, кого кончина родственника застала в позднее и ночное время. Вы еще не пришли в себя, а вам уже могут навязывать услуги, о качестве которых вы не имеете представления.

Сошлюсь на закон: в соответствии с законом «О погребении и похоронном деле» и Гражданским кодексом РФ, граждане свободны в выборе лица, оказывающего ритуальные услуги, в том числе услуги по погребению, и какое-либо давление на них незаконно.



Подводные течения ритуального бизнеса.

А ВЫ ОБ ЭТОМ ЗНАЛИ?



Вопрос о лицензировании сферы ритуальных услуг обсуждается в Государственной Думе уже не первый год. В течение ближайших двух лет в Москве, Петербурге и еще двух-трех городах будет запущен пилотный проект по выдаче лицензии на такую деятельность. Данный законопроект подготовил Минстрой, который в настоящее время курирует отрасль ритуальных услуг. Если эксперимент окажется успешным, то его распространят по всей России.

ТЫСЯЧА РУБЛЕЙ – ЗА ЧТО?

– Какова процедура первых часов после кончины человека?

– Первый этап – это констатация смерти медицинской службой, она передает данные об умершем в полицию. Второй этап – визит участкового полицейского, который выписывает направление в морг и через дежурную часть передает сведения санитарной автотранспортной службе, чья задача – отвезти тело в морг. Предупреждаю, эта услуга – БЕСПЛАТНАЯ! И зачастую на этом этапе начинают предлагаться ритуальные услуги с целью получить на месте аванс и лишить человека выбора, о котором я говорила выше.

Мало того, что это – недобросовестная конкуренция, это еще и нарушение своих прямых служебных обязанностей, ведь контракт, заключенный с администрацией города, не дает право брать в качестве «аванса»

тысячу рублей или какую-либо иную сумму, оставляя взамен маловразумительную бумагу – «договор-квитанцию», часто даже в виде ксерокопии.

Кроме того, работники данной службы не являются ни официальными сотрудниками морга, ни каких-либо государственных органов, как они иногда заявляют. Их полномочия ограничиваются транспортировкой тела покойного с места кончины в морг по направлению полиции.

– То есть на родственников оказывают давление?

– Родственники умершего – это люди, находящиеся в стрессовой ситуации. Использовать ее для своей выгоды – недобросовестно и непрофессионально.

– Какова минимальная цена за услуги, к примеру, вашей ритуальной компании?

– Минимальная стоимость в зимне-весенний период – около 13 тысяч рублей. В эту сумму входят ритуальные принадлежности, услуги автокатафалка и бригады, стоимость могилы, изготовление которой летом легче, а значит, и дешевле.

В целом, все зависит от пожеланий и выбора клиента. Наша задача – организовать и достойно сопроводить похороны независимо от их стоимости.

В качестве доказательства Татьяна показывает мне массивную папку.

– Это акты выполненных работ об оказанных нами ритуальных услугах за 2014 год. В них ритуальный агент, отвечающий за заказ, полностью прописывает маршрут похорон и все пожелания заказчиков, которые по факту исполнения оценивают предоставленные услуги. Видите, негативных отзывов нет вообще, чаще это благодарность за качественное проведение похорон.

Кроме того, наша компания занимается изготовлением и установкой памятников. Здесь мы также идем навстречу клиентам – предлагаем обратиться пораньше, сделать памятник в рассрочку. Приходите, обсчитаем, зафиксируем цену, и в течение срока до установки можно вносить деньги частями. Изготовленный памятник будет храниться у нас бесплатно.

КАТАФАЛК И «СИНГУМАТОР»

– Какой автотранспорт вы используете в своей работе?

– Транспорт должен быть специализированным: должен быть специальный подиум, на который устанавливается гроб, не менее трех мест для сопровождающих. После каждого мероприятия в автотранспорте должна производиться влажная уборка. Ну и, как правило, компании, которым скрывать нечего, обозначают свой автотранспорт каким-либо логотипом и контактными данными.

– Говоря о техническом оснащении: почему гроб в могилу до сих опускается на простынях?

– Это не простыни, а специальное вафельное полотно, которое называется «рушник», стандартная длина – два отреза по шесть метров. Такая традиция существует давно, но есть и альтернативы. Мы, кроме рушника, опускаем гроб в могилу с помощью специальных строп, потом их оттуда извлекаем.

– Есть ли у вас для этих целей специальный лифт?

– Это приспособление называется «сингуматор». Иначе говоря, ритуальный лифт для опускания гроба в могилу. У нас в городе, насколько я знаю, его нет. Он есть в крупных городах, к примеру, в Красноярске.

– Раньше вы назывались «Военно-мемориальная компания». Почему решили переименоваться в «Республиканскую»?

– Мы оказываем свои услуги не только для увековечения памяти ветеранов войны, вооруженных сил и боевых действий, а работаем по всей Хакасии.

Но для льготных категорий граждан и пенсионеров у нас есть достаточно серьезная категория скидок. Кроме того, бюджетные льготы на погребение или памятник мы вычитаем из стоимости заказа, а потом компенсируем их самостоятельно. Еще у нас, как во многих странах и городах России, существует такая услуга, как прижизненный договор. Человек со своим поверенным обращается в нашу компанию, подписывает свое волеизъявление, и близкие люди, когда человека не станет, будут знать, куда обратиться за помощью. Услуга эта бесплатная, никакой предоплаты мы не берем, деньги можно положить на счет на свое имя или поверенного и быть уверенным в достойных проводах.

Могу подсказать, куда обращаться. У нас два салона-магазина: пр. Дружбы Народов, 2 (гостиница «Дружба», первый этаж, вход со стороны ул. Комарова), и Димитрова, 84. Телефон круглосуточной диспетчерской службы: 8-923-392-0001. Есть и сайт: tmk19.ru.

В одном из прошлых номеров «ШАНСА» вышла публикация «Желудки крепкие студентов», в которой мы рассказали, чем кормят в буфете Хакасского технического института (филиал СФУ). В ней мы обратились к жалобам студентов и узнали мнение руководства института. По мнению студентов, блюда в буфете не всегда свежие, директор вуза уверена в обратном. В противном же случае она предлагает недовольным обращаться лично к ней.

Накануне мы узнали, что работница буфета Вера Б. была вынуждена покинуть институт. Казалось бы, все логично: студенты недовольны буфетом, поэтому буфетчицу и увольняют. Логично, да не совсем. Дело в том, что Вера проработала в ХТИ всего пару месяцев, а негативные отзывы студентов, оставленные в книге жалоб, датированы 2012 и 2013 годами. Так что же происходит на самом деле: в ХТИ нашли крайнюю или избавились от возмутителя спокойствия?

По словам Веры, буфетом института были недовольны не только студен-

ты, но и преподаватели.

– Приходит ко мне в буфет декан одного из факультетов, – рассказывает женщина. – Рассказывает женщине. – Говорит: «Мне порцию картошки, тефтели и подлив». Я накладываю, а она: «Почему у вас тефтели с гречкой?» Я думала, может, ошиблась, вместо пюре гречку положила. Чек беру, смотрю – все правильно. А она говорит: «Почему у вас в тефтелях гречка?» Я в ответ: «Я не готовлю, мне как дали, так я и продаю». Потом с другой кафедры декан заказывает котлету. Я – ему: «Вам хлебушка надо?» А он –

Из буфета «в буфет»

После статьи в «ШАНСЕ» сотрудницу буфета ХТИ вынудили уйти.

мне: «Зачем же хлеб с хлебом есть, в котлетах столько хлеба насовано, что один хлеб». Ну мы, конечно, посмеялись.

После этого Вера пыталась доказать начальству, что гречки в тефтелях и столько хлеба в котлетах быть не должно. В ответ она слышала: «А ты что много знаешь?»

Пищу для филиала готовят в столовой ХТИ по Щетинкина и уже оттуда везут в буфет, который расположен по Комарова. После выхода публикации «ШАНСА» Веру вызвали к начальству и сказали, что теперь нужно брать в столовой только свежие блюда.

– В пятницу, уже когда вышел «ШАНС», мне сказали: «Теперь только свежее в этот буфет бери». Я им объясняю, что я и так только свежее пытаюсь брать, а то, что не продается, возвращаю обратно. Но они сами это все в холодильник кладут, замораживают, а потом продают. А делать так нельзя, сроки хранения кончатся!

Пожоже, руководство вуза решило не осложнять себе жизнь, а попросту укало несговорчивой буфетчице на дверь, отправив ее, что называется, «в буфет», то есть отдыхать.

– Во вторник меня вызвали и говорят – пиши заявление, на твое место повар придет, – говорит Вера. – Но почему заведующая буфетом должна готовить? Есть инструкция, в которой написано, что заведующая буфетом должна прийти на работу к 8 часам, набрать готовые порции салатов, гарнир, котлеты, а потом ехать в буфет торговать. Они говорят, что я их не устраиваю. Я хотела написать заявление с формулировкой «не сошлись характерами с заведующей столовой», но сказали «по собственному желанию». По сути, меня просто заставили...

Уйти просто так Вера не позволила совесть. Она отнесла некоторые блюда из буфета в лабораторию Роспотребнадзора, чтобы проверить их на пригодность в пищу. К тому же женщина намерена обратиться в прокуратуру, потому что уверена, что ее заставили уйти с работы. Наконец, Вера отправила копию статьи в офис Сибирского федерального университета в Красноярске, чтобы там поинтересовались, чем кормят студентов у них в филиале.

Игорь ЧИГАРСКИХ