**Ритуальные мошенники**

**Многие наши современники считают: сегодня наш мир покрылся грандиозным налетом цинизма. Пандемия коронавируса это снова подтвердила, ведь именно в это тяжелое время мы сталкиваемся с совершенно запредельными фактами наплевательского отношения к людям.**

Чтобы яснее представить ситуацию, вернемся на несколько месяцев назад, когда был опубликован алгоритм захоронения возможных жертв COVID-19 в Казахстане. Постановление главного государственного санитарного врача Айжан Есмагамбетовой (на тот момент), гласит: при лабораторном подтверждении диагноза COVID-19 тело умершего не подвергается вскрытию и не выдается родственникам. Даже если у умершего было только подозрение на COVID-19, тело не выдается родственникам до получения результатов лабораторного исследования. Далее: «Во время похоронной церемонии тело должно быть закрытым, гроб также должен быть закрыт крышкой. К похоронной церемонии допускаются только близкие родственники. Для соблюдения мер биобезопасности при перевозке и погребении трупа комплектуется группа захоронения, включающая не менее пяти-семи человек, которых должны сопровождать специалисты территориальных подразделений ведомства санитарно-эпидемиологической службы или противочумных учреждений. Транспортировка тел умерших к месту погребения осуществляется специальным транспортом организаций здравоохранения, местного исполнительного органа. По окончании погребения инструменты, защитная одежда, транспорт обеззараживаются непосредственно на месте захоронения, на краю могилы, дезинфицирующими средствами соответствующей концентрации и экспозиции. Транспорт, использовавшийся для перевозки тела к месту захоронения, обеззараживают путем тщательного мытья или интенсивного орошения из гидропульта дезинфицирующими средствами согласно инструкции. Не допускается дезинфекция транспорта в других местах и вывоз с места захоронения не обеззараженных инструментов, использованной защитной одежды и других предметов, использованных при транспортировке и захоронении».

Все верно и логично. Но вот с чем пришлось столкнуться нашей соотечественнице, Татьяне Морозовой.

- 24 июня 2020 года в столице скончался мой папа. Заболел примерно за 1,5 недели до этого, забрали в больницу, выявлен положительный тест на ковид. Хочу сказать, мой отец, Адамлюк Анатолий Михайлович, всегда был очень жизнелюбивым и целеустремленным. Когда в 2015 году ему диагностировали рак третьей стадии, он с легкостью перенес операцию. Быстро восстановился и через девять месяцев полностью победил онкологию. После этого два года его ничто не беспокоило, но неожиданно произошел рецидив болезни, но он и с этим справился. Всего три раза проходил курс лечения, но на четвертый раз из-за неожиданно вспыхнувшей пандемии не успел вовремя обратиться в больницу. Метастазы породили множественные очаги болезни. Маму с папой привезли в больницу и сразу положили в палату к зараженным. Неудивительно, что их результаты тоже оказались положительными. О смерти отца нам сообщили в СЭС, а не в больнице. Он умер в 5 утра, а мы узнали об этом только в 9 часов, — рассказывает Татьяна.

После получения печального известия сестра Татьяны занялась подготовкой к похоронам. Женщины искали ритуальные агентства, но многие отказывались из-за особых требований к захоронению умерших от вируса. Для этого необходимо специальное разрешение. В СЭС пояснили алгоритм захоронения: тело из морга не забирают домой. Для похорон нужны: цинковый гроб, катафалк с перегородкой, обязательно должен присутствовать представитель СЭС. Копатели могил должны быть в дезинфекционных костюмах. Никакого ритуала прощания, отпевания, подойти к могиле можно только после захоронения.

Как вспоминает Татьяна, в акимате Нур-Султана членам семьи пояснили: «На сегодняшний день похороны умерших от КВИ проходят в соответствии с алгоритмом, утвержденным главным санитарным врачом. Родственники договариваются с организациями, которые предоставляют ритуальные услуги (услуги копателей, могильщиков, изготовление гроба, раскопка ямы, перевозка тела и т.д.). Похороны умерших от КВИ проходят при строгом участии сотрудников СЭС для соблюдения мер безопасности».

Сестра Татьяны совершенно случайно нашла ритуальную службу, находящуюся по адресу: Желтоксан, 44. Бюро ритуальных услуг находилось прямо возле морга и СЭС, именно здесь семье вызывались помочь.

- Мы, абсолютно не торгуясь, выплатили им необходимую сумму. Также с нас взяли деньги, чтобы обмыть тело по христианским обычаям и сделать фотографии, раз уж нельзя было ни отпеть папу, ни проводить его достойно, говорит Татьяна.

Итак, агентство обязалось оказать следующие услуги: предоставить гроб — 55 тысяч тенге (цинковый ящик, оббитый деревом); крест — 25 тысяч тенге;

табличку — 8 тысяч тенге; венки (четыре штуки) — 32 тысячи тенге; ленты — восемь тысяч тенге; катафалк — 45 тысяч тенге; услуги копателей — 80 тысяч тенге; доставку в морг — 25 тысяч тенге (позже оказалось, что тело в морг доставляет больница); костюмы (восемь штук) — 100 000 тысяч тенге (в смете указали только пять).

Таким образом, общая сумма составила 378 тысяч тенге (почти $1000). Сестра Татьяны выплатила полную стоимость услуг наличными, не получив никаких подтверждающих документов.

- Все цены завышены, но деваться нам было некуда. Кроме того, ей нужно было заранее поехать на кладбище, чтобы ей показали место и согласовали с СЭС время захоронения, — рассказывает женщина. Но, стоимость услуг не так поразила родных умершего, как то, что они испытали в день похорон.

Вместо катафалка, который они ожидали увидеть возле морга, к ним приехал таксист InDriver, которого представители бюро наняли через знакомого и пообещали заплатить 15 тысяч тенге. При этом за катафалк запросили 45 тысяч, объясняя это тем, что должна быть специализированная машина. В ответ на возмущение семьи усопшего в бюро это объяснили тем, что машин не хватает и служба такси заключила договор с минивэнами. Напомним, водитель сразу оговорился, что его попросил знакомый. Далее, согласно правилам, в машине должны быть специальная перегородка и дезинфекционный костюм для водителя, но ничего этого не было. Костюм водителю семья Татьяны выдала за свой счет.

- Вместо гроба мы увидели ужасного вида ящик, криво собранный, необработанный, кое-где торчали гвозди острыми концами. Забрав тело отца из морга, мы отправились на новое кладбище, куда родственников пускали только в дезинфекционных костюмах, и, чтобы пройти, пришлось покупать еще костюмы (не в ритуальном агентстве) по 7000 тенге. Тогда мы увидели разницу между нормальной качественной защитой и тем, что нам продали в ритуальном агентстве по завышенной цене. Костюмы за 7000 включали в себя плотный комбинезон, бахилы, две пары перчаток, маску-респиратор повышенной защиты и пластиковые очки, рассказывает Татьяна.

Уже на кладбище родные покойного обнаружили, что обещанных копателей нет на месте. Вынимать гроб из такси женщинам помогал сотрудник СЭС.

- Представитель ритуального агентства, с которой мы до этого говорили, назвавшаяся Екатериной, перестала выходить на связь. Через интернет мы нашли некоего Армана, считавшегося директором. Он заявил, что сегодня проходит 18 похорон и копатели на другом захоронении. На наши справедливые и обоснованные возмущения о том, что мы договаривались на определенное время, он заявил, что вчера его люди ждали до 18.30, и вы подождете. Мы принялись далее звонить в ритуальное агентство с требованием предоставить нам услуги, которые были оплачены в полном объеме. В итоге подъехала какая-то машина с прицепом, это были три копателя (хотя было обещано четыре), скорее всего, нанятые на базаре, обычные работяги. Они даже не знали, как опускать гроб в могилу, хотели его просто кинуть! Это видели наши сопровождающие, водитель такси и представитель СЭС. Нам помогли представители другого ритуального агентства, которые оказались в тот момент на соседнем захоронении. После этого горе-копатели заявили, что за проделанную «работу» им должны заплатить еще по 10 тысяч тенге. При этом все услуги «под ключ» были оплачены агентству в стопроцентном размере. И за услуги копателей мы отдали немаленькие 80 тысяч тенге, — возмущается Татьяна.

После похорон родные умершего поехали в офис злосчастного ритуального агентства, чтобы восстановить справедливость. Там с ними разговаривали оскорбительно. Также Екатерина издевательски спросила: «А что, вам разве не был предоставлен катафалк?». Позже, кстати, она заявляла, что семья Татьяны Морозовой была согласна на такси вместо катафалка, и были предупреждены заранее.

В итоге, разбирательства и всяческие контакты с ритуальным бюро закончились, когда менеджер, куря в лицо своим клиентам, позвонила директору, а тот нецензурно обругал их и заявил, что «приедет и перевернет всех вместе с гробом». Все эти записи имеются на руках у пострадавших.

После похорон сестры разослали жалобы во все инстанции через портал Egov.kz. Они обратились в прокуратуру, МВД РК, налоговые органы, акиматы района Сарыарка и Нур-Султана, Комитет по защите прав потребителей и Комитет по делам религии РК.

Акимат района Сарыарка перенаправил ее жалобу в отдел контроля качества товаров и безопасности услуг. Татьяна еще раз написала менеджеру ритуального бюро с требованием вернуть деньги за услуги, но безрезультатно. Татьяна выложила пост, где описала всю ситуацию в фейсбук, и тут выяснилось, что многие астанчане были обмануты этим бюро ритуальных услуг. Кстати, скрины переписок с товарищами по несчастью Татьяна Морозова сохранила, как и переписку и записи общения с представителями бюро ритуальных услуг.

Позже женщины узнали некоторые данные о ритуальном агентстве ТОО «Патологоанатомическое бюро», которым согласно документам руководит некий Виталий Володин. Он же указан руководителем ТОО «БРУ Астана», данная фирма также занимается организацией похорон. Но Татьяна считает, что настоящим директором ритуальных агентств является Арман, угрожавший ей по телефону.

- То, что мы пережили там, на этом кладбище, никогда не забудется. Помимо того, что нас лишили возможности проводить родного человека в последний путь, как полагается, по всем канонам и правилам, мы были унижены и оскорблены в наших человеческих и даже религиозных чувствах, притом за наши же далеко не маленькие деньги, — возмущаются родные погибшего

Татьяна рассказала корреспонденту нашей газеты, что реакции представителей государственных органов на жалобы их семьи они дождались лишь через месяц, после известного распоряжения президента страны Касым- Жомарта Токаева о необходимости приструнить распоясавшихся ритуальщиков.

- Нам стали звонить из акимата, прокуратуры, даже из киберполиции. Обещали, что примут меры и во всем разберутся. Выражали соболезнования и просто по-человечески недоумевали, как таким образом вообще можно было поступить с людьми, потерявшими близкого человека. Представители прокуратуры утверждали, что наше дело будет у них на жестком контроле, налоговая полиция устроила проверку, выявившую ряд нарушений. Однако…воз и ныне там, - рассказывает Татьяна.

Несмотря на все проверки, бюро ритуальных услуг долгое время продолжало работать. Более того, его представители написали ужасающую объяснительную в свою защиту, где обвинили Татьяну и ее сестер в том, что на похоронах они были пьяны (!!) и оскорбляли всех на кладбище, издевались над копщиками и подвергли унижениям менеджера (цитата из объяснительной).

- Когда я прочла эту объяснительную, я плакала несколько дней. Я папу никогда не видела пьяным, он вел трезвый образ жизни, сама я вообще не пью, у меня маленький ребенок. При этом на всех аудио и видео записях зафиксировано, как и в каких выражениях (нецензурных, мягко говоря), с нами разговаривали ритуальщики, и зафиксированы слова менеджера - «какая вам разница, какая была машина», - говорит Татьяна Морозова. -Видимо, ритуальщики забыли, что с нами был представитель СЭС, который легко может рассказать, в каком мы были состоянии, что происходило на кладбище, и как он лично помогал нам вытащить гробовой ящик из машины.

Теперь телефоны представителей государственных органов вновь молчат. В налоговой полиции женщине ответили, что закрыть данное бюро ритуальных услуг они не вправе, поскольку Президентом наложен запрет на противодействие деятельности малого и среднего бизнеса.

Позже с семьей Татьяны связался некий Руслан, якобы, исполняющий обязанности директора пресловутого бюро ритуальных услуг. Он принес свои извинения и сообщил, что хочет вернуть разницу за катафалк, который не был предоставлен, а это 30 000 тг. Затем, помявшись, сообщил, что переведет еще 100 тыс за костюмы. На это Татьяна и ее родные ответили, что извинений он ждут именно от Катерины и Армана, и насчет остальных вопросов разговаривать также желают с ними. Но, Руслан сослался на то, что их директор (по бумагам) Володин находится в Атырау с пневмонией. Как выяснила женщина, звонил он как раз с телефона, зарегистрированного на этого самого Володина, а перевод денег на Каспий был осуществлен с номера того самого Армана, но эти факты почему-то не заинтересовали прокуратуру.

Мы созвонились с представителем бюро ритуальных услуг Русланом, который сообщил, что в этой фирме он давно не работает. Кроме того, по его словам, бюро закрыто и на его директора заведено уголовное дело.

Однако старший прокурор отдела прокуратуры района Сары-Арка г. Нур-Султан Олжас Жолсеитов ни о каком уголовном деле не слышал.

- Я не могу ничего сказать, закрыто это бюро или нет – они не отчитываются перед нами. На тот момент в данной ситуации акимат города разбирался. Его (директора агентства) вызывали, брали объяснения. Мы тогда звонили Татьяне, также выясняли ситуацию. Больше ничего по данному факту сообщить не могу, - сказал он.

Ермек Серикбаев, главный специалист отдела развития торговли и сферы услуг управления по инвестициям и развитию предпринимательства акимата г. Нур-Султан, комментируя ситуацию, сказал следующее:

- Я рад, что к этой проблеме вновь привлечено внимание. Мы с мониторинговой группой рассматривали это дело, знаю, что этим бюро ритуальных услуг активно занимаются налоговики. В суд не подавали, так как это может только Татьяна Морозова и ее семья. В делах бюро выявлены нарушения налогового законодательства. При встрече с Татьяной Анатольевной я говорил: вы можете подать в суд на представителей этой организации за оскорбления и угрозы, тем более, есть аудиозаписи. Если нужна помощь -готов сотрудничать. Меня тоже покоробила ситуация: люди отца хоронят, а тут такое… Никакой человечности. Та сторона стали защищаться, якобы их оскорбляли, это указали в своей объяснительной. Считаю, надо обращаться в суд и решать ситуацию в правовом поле.

К чести данных специалистов надо отметить – от разговора они не уклонялись, хотя по факту ничего нового не смогли сообщить. Однако у Татьяны Морозовой и ее семьи накопился ряд болезненных вопросов к органам власти.

- Почему представители бюро ритуальных услуг безнаказанно обманули их, к тому же, подав оскорбительную объяснительную?

- Почему в данной ситуации с похоронами опасности подверглись совершенно посторонние люди, к примеру, тот же таксист, который вез тело отца на кладбище?

- Почему у ответственных, честно и серьезно относящихся к пожеланиям обратившихся к ним скорбящих людей, ритуальных агентств, нет разрешений на похороны скончавшихся от коронавируса, а у их противоположностей почему-то есть? Да и кто все-таки выдает пресловутое разрешение?

Сейчас Татьяна Морозова и ее родные готовятся к судебному процессу, который будет освещать наша газета, поскольку подобные ситуации должны разрешаться в правовом поле и никак иначе.

### Дина АМИРОВА