

Глава ГБУ «Ритуал» — РБК: «В этой отрасли заказчик априори прав»

08.10.2020

Глава ГБУ «Ритуал» Артем Екимов в интервью РБК рассказал об онлайн-церемониях прощания с усопшими в пандемию, количестве свободных участков на кладбищах Москвы, стоимости похорон и монополии в похоронной отрасли

Столичное ГБУ «Ритуал» — главный оператор похорон и московских кладбищ, преемник предприятия «Спецтрест», которое работало в этой сфере еще в СССР с середины 1930-х годов. В прошлом году «Ритуал» и его директор Артем Екимов стали фигурантами журналистского расследования Ивана Голунова, посвященного похоронному бизнесу и рассказывавшего о переделе этого крайне криминализованного рынка в Москве, а также о возможных связях с ним сотрудников столичного управления ФСБ.

В этом году похоронный бизнес вновь привлек к себе внимание на фоне пандемии коронавируса. Екимов в интервью РБК рассказал о реальном положении дел в этой сфере, об онлайн-похоронах и дистанционном посещении кладбищ в условиях карантина, а также объяснил, почему даже в кризис люди не экономят на похоронах.

О похоронах в эпидемию

— Чем отличается от обычного захоронение людей, которые умерли от COVID-19? Все-таки было требование от Роспотребнадзора кремировать таких умерших или это была рекомендация?

— Эта норма носила рекомендательный характер. Преимущественно мы предлагали кремацию, но не настаивали на ней. Законодательство, регулирующее отрасль, закрепляет право выбирать форму погребения. Посоветовать мы, конечно, могли и делали это в соответствии с письмами Роспотребнадзора. Люди откликались, и доля кремаций в этот момент выросла.

— Насколько?

— Доля кремаций в общем количестве погребений увеличилась на 38%. Если стандартные пропорции — это 53–54% кремаций и 46–47% захоронений в землю, то в период пандемии это соотношение скорректировалось: 70–72% кремаций на 28–30% захоронений.

— На пике коронавируса в Москве в Telegram-каналах ходила версия, что якобы были приостановлены захоронения и из-за этого образовалась очередь на похороны. Действительно ли это было так?

— Конечно, нет. Да, количество кремаций существенно выросло, но мы интенсивно поддерживали работоспособность крематориев, чтобы не допустить европейских сценариев (об очередях на отпевание в Италии писало, в частности, Би-би-си. — РБК). И в целом такая работа, в том числе профилактическая, позволила исключить и внешние, и производственные очереди.

— А какова сейчас статистика смертности по Москве? Вы ранее говорили о 120 тыс. смертей в год, эта цифра не поменялась?

— Цифра умерших последние годы колеблется несущественно — в пределах 2%. Действительно, в среднем в Москве в год умирают порядка 120 тыс. человек. Только 100 тыс. из них захораниваются в Москве, а остальные транспортируются в другие регионы. Статистика по 2020 году пока по понятным причинам недоступна.

— Вы говорили, что пандемия и коронавирус стимулировали развитие различных онлайн-услуг в вашей сфере. Что было нужно потребителям?

— Изначально мы можем предоставлять дистанционно те услуги, которые не требуют физического присутствия родственников. Такие возможности у нас и раньше существовали, но в период пандемии их востребованность, естественно, выросла.

Это в первую очередь дистанционное посещение места захоронения с фотофиксацией его состояния и предоставлением отчета родственникам и последующий дистанционный заказ благоустройства места.

Требования Роспотребнадзора в части соблюдения социальной дистанции, сокращения количества присутствующих на церемонии содействовали запуску услуги дистанционного прощания. Мы оснастили все наши прощальные залы камерами и в режиме онлайн запускали трансляцию для подключающихся родственников. Были случаи, когда на похоронах присутствовал только церемониймейстер, а к процессу по видео было подключено порядка ста человек.

— **Сама онлайн-трансляция бесплатная?**

— Да, бесплатная.

— **Спрос на платные онлайн-услуги вырос? И если да, то насколько?**

— Знаете, люди вообще существуют в устойчивых традициях, и они достаточно статичны. Диджитализация этих процессов происходит, но медленными темпами. Посещение кладбища — это ритуал, который у человека зафиксирован на ментальном уровне. И если ранее эти [онлайн] услуги носили абсолютно фрагментарный характер, то за эти три месяца около тысячи человек воспользовались платным онлайн-посещением или дистанционным заказом услуг по поддержанию порядка на месте захоронения. То есть рост состоялся с нуля.

О регулировании похоронного рынка

— **Есть ли у похоронной индустрии какая-то общая стратегия? Например, на унификацию услуг государственными и частными компаниями?**

— У нас собственная стратегия и тактика. ГБУ — это оператор всех кладбищ и крематориев в городе, а сейчас еще и активный участник рынка агентских услуг.

Мы придумали и реализовали новый формат, запустив центр ритуального обслуживания. В рамках одного визита можно получить свидетельство о смерти, разрешение на захоронение, включить заказ в график погребения, приобрести ритуальную продукцию, заказать катафальный транспорт, организовать церемонию прощания и поминальную трапезу.

— **На какой стадии сейчас находится законопроект «О погребении и похоронном деле», разработанный Минстроем и вводящий единые правила оказания ритуальных услуг, систему контроля за специализированными службами и запрещающий размещение пунктов приема заказов юрлиц в медицинских учреждениях? Правильно ли мы понимаем, что ГБУ выступает против его внесения и принятия в том виде, в котором он сейчас есть?**

— ГБУ «Ритуал», конечно, не против усовершенствования и урегулирования этого рынка, тем более что предпосылки и запрос на это, очевидно, есть. Отмена лицензирования в нулевых привела к хаотизации рынка, и конкуренция, которая, видимо, была целью этих мер, в добросовестную не превратилась. Что мы имеем сейчас в Москве? Две с лишним тысячи агентов на 300 смертей в день, восемь человек на одну смерть, которые используют абсолютно запрещенные, безнравственные приемы. Очевидно, это не то, что нужно обществу.

Пожалуй, сейчас мы единственные участники рынка, серьезно вкладывающиеся в инфраструктуру: похоронные дома вне лечебных учреждений, масштабный call-центр, модернизация производственных и клиентских зон. Но если законодатель примет решение о корректировке имеющихся правил, значит, мы перегруппируемся и будем двигаться с учетом новых норм.

— **Что еще должно быть урегулировано на рынке?**

— Формат коммуникации между исполнителем и заказчиком, включая ее правовой каркас. Большая часть рынка работает даже без договоров. Это первичная проблема — что человек в правовом смысле абсолютно не защищен. Нормальные для другой сферы жизни стандарты в этом сегменте отрасли применяются только ГБУ «Ритуал» и небольшим количеством других организаций.

Вторая проблема — уже государственно-экономическая: выручка теневируется. При этом ГБУ «Ритуал», занимая на агентском рынке до 30%, направляет в бюджеты и внебюджетные фонды различных уровней на порядок больше финансовых средств, чем все остальные организации рынка вместе взятые.

— **Вы сказали про свою долю на рынке в 30%. Кто ваши конкуренты?**

— Есть четыре базовых сегмента — это рынок агентских услуг, рынок услуг кладбищ, рынок услуг крематориев и рынок услуг благоустройства на месте захоронений, включая установку надмогильных сооружений. Вот в первом сегменте мы присутствуем, как я уже говорил, на 30%. Помимо нас на этом рынке порядка 300 участников, но это только те, кто зарегистрирован в какой-либо организационно-правовой форме.

На рынках услуг кладбищ и кремации мы исторически присутствуем в единственном числе, частные проекты здесь не реализуются, в том числе потому, что содержать эту инфраструктуру с полной ответственностью на данном этапе могут только органы государственной власти в лице подведомственных учреждений.

На рынке услуг, связанных с установкой надмогильных сооружений, благоустройством мест захоронений, у нас порядка 10%, то есть все остальные 90% распределены между порядка 400

участниками.

Возвращаясь к вопросу, поясню, что на агентском рынке присутствуют, для начала, городские специализированные службы, которые создавались с участием в их учредительском составе городской власти. Соответствующий статус за ними до сих пор сохраняется, но на данный момент по большей части они являются частными структурами. Основную массу же составляет сонм полностью теневых организаций, мало поддающихся учету. Они появляются, исчезают, меняют свою принадлежность, но не меняют формат работы.

— Каков объем теневого рынка?

— Надо сказать, что оголтелых теневиков не менее половины от общего объема. То есть это как раз такие временщики, нацеленные исключительно на собственный наличный доход, с тенеvizированной выручкой и нулевыми налогами.

О новых местах захоронений и стандартах

— Планируется ли открытие каких-то новых мемориальных комплексов в ближайшие годы в Москве или Новой Москве? Планируете ли вы вкладывать средства в новые мощности, связанные с крематориями? И на какой стадии сейчас проект кладбища «Белые березки» в Малинках, который заявлялся до 2020 года?

— Мы запустили Хованское западное, Щербинское, Бутовское кладбища, новые территории Перепечинского кладбища. Подготовлена к осуществлению захоронений первая очередь Ястребовского кладбища. Оно достаточно объемное и позволит на ближайшие несколько лет обеспечить возможность захоронения в землю. Проект в Троицком округе [в Малинках], о котором вы упомянули, в настоящее время находится на стадии проработки. Существуют пока только первичные проектные решения.

Что касается крематориев, то все они были построены еще в советское время, но только в последние годы был запущен плановый процесс их модернизации.

— Что касается проекта в Малинках — сколько времени еще потребуется для его появления? Будут ли выделяться дополнительные средства?

— Это большой проект, и он нуждается не только в архитектурно-производственной, но и в социальной проработке. Пока мы вводим в эксплуатацию другие кладбища, так что проблем с захоронением в землю на данный момент нет. И говорить о каких-то сроках реализации этого проекта, наверное, преждевременно.

— И все же, когда вы планируете начать? Ранее московское правительство планировало потратить на него 1,95 млрд руб., за прошедшие годы стоимость проекта осталась прежней?

— Нет, в случае реализации, очевидно, он не будет стоить дороже, потому что часть работ мы можем выполнять и собственными ремонтно-строительными силами.

— Вы сказали о запуске процесса по обновлению крематориев, сколько ежегодно вы тратите на это?

— Что касается крематориев, то мы вкладываем внебюджетные средства в поддержание их технического состояния, дооснащаем их более современными системами регулирования технических параметров цикла, например.

Ежегодно мы тратим на это порядка 70–80 млн руб. Эта только текущее содержание и локальная модернизация, не включая оплату квалифицированного труда. В то же время в начале 2019 года мы запустили процесс технического переоснащения Николо-Архангельского крематория с заменой оборудования на более технологичное и экологичное.

— Есть ли план по приведению всех новых московских кладбищ к единому стандарту? Как вы видите формат места захоронения, к которому должен в какой-то момент прийти город?

— Московские некрополи формировались максимально хаотично веками. Привести к единому стандарту надмогильные сооружения, которые и формируют облик кладбища, невозможно. Это же не типовые воинские захоронения. Так что то, на что мы можем напрямую воздействовать, — это порядка 15% территории кладбищ.

А на новых кладбищах мы применяем новые принципы благоустройства, выкладываем дорожки внутри кварталов для обеспечения доступа к каждому захоронению с любой стороны. Формируем основные дороги от 3 до 6 м в ширину для передвижения транспорта. Конечно, мы бы хотели, чтобы

архитектурно-ландшафтная среда кладбища исключала нагромождение оград. Но такой тип оформления места захоронения очень традиционен. Это тот самый социальный фактор, который нужно учитывать при внедрении каких-то новых форм. Да, мы можем закрепить положение, предлагать людям условно цоколь из камня высотой не более 30–40 см, который бы и общую картинку визуально оцивилизовывал. Но в этой отрасли заказчик априори прав. И даже если правы мы, то сложно чем-то аргументировать и доказывать обратное.

— Планируется в ближайшее время расширение текущих кладбищ?

— На старых кладбищах ресурс на их расширение уже использован. То есть мы ориентированы сейчас на земельный банк новых объемных площадей, таких как участок под Ястребковским кладбищем, например, которые мы можем с чистого листа благоустроить, чтобы соответствовать взятым на себя стандартам.

О современных кладбищах и стоимости похорон

— Довольно часто приходится сталкиваться с сообщениями людей, что на московских кладбищах практически нет мест для новых захоронений. Можете ли вы раскрыть последние данные инвентаризации кладбищ?

— Москва на данный момент остается, наверное, одним из немногих мегаполисов мира, который обеспечивает возможность выбора формы погребения: или захоронение в землю, или кремацию. Большинство других мировых столиц пошли по пути вынужденной кремации.

У нас под кладбищами около 2 тыс га, на этой площади существующее количество захоронений порядка 10–12 млн. Участки для свободного захоронения есть. Открыто Бутовское, Алабушевское, Ястребковское кладбища. Понятно, что Бутовское сейчас активно захоранивается, и существующие 10 тыс. мест практически заполнены. Но есть 60 тыс. мест на Ястребковском кладбище, площади которого мы своими ремонтными силами поступательно благоустраиваем.

Что касается инвентаризации. Для определения точного количества существующих захоронений мы цифровизируем архивы — у нас несколько тысяч книг, которые содержат те самые 10–12 млн записей. Некоторые из этих книг датируются XVIII веком. Цифровизация будет пространством для внедрения новых клиентских сервисов, например самостоятельного поиска захоронений. Думаю, что в течение полугода мы весь этот объем оцифровки закроем.

— Во сколько вам это обойдется?

— Ориентировочно в 70 млн руб.

— Сколько в среднем сейчас стоит похоронить усопшего со всеми сопутствующими услугами?

— Если взять стоимость первичных агентских услуг (катафалк, гроб, прощание, венки), то в среднем она будет составлять порядка 70–80 тыс. руб. Однако сведения о фактических суммах, уплаченных заказчиком за похороны сторонним организациям, нам не доступны. Часто в договорах они минимизируются, а в реальности человек платит 150–200 тыс.

— Влияет ли текущая экономическая ситуация и в целом кризисные явления на объем средств, которые люди тратят на похороны?

— Пожалуй, в нашей отрасли нет. Это же не рядовое событие, оно включает у человека желание компенсировать все, что не додал своему родственнику или близкому. Это не просто покупка потребительских товаров, а некий сакральный жест.

О мошенничестве и скандалах на похоронном рынке

— Не секрет, что часты случаи требований оплаты наличными или продажи информации похоронным агентам, которые появляются сразу после смерти человека, буквально по водосточным трубам. С какими случаями вы чаще всего сталкиваетесь и боретесь ли?

— Раздутая недобросовестная конкурентная среда порождает все эти нелегальные механизмы рынка. Лица, в том числе должностные, обладающие информацией о фактах смерти, запускают этот процесс. На рынке информации, по нашим данным, цена составляет около 20 тыс. руб. за единичный факт. И информационному благодетелю нужно заплатить независимо от того, заключен договор теневым агентом или нет.

Отсюда эти водосточные трубы, назойливые звонки, а чеки за агентские услуги теневиков сильно выше, чем наши. Как с этим бороться? Строгим нормативным регулированием и жестким правоприменением.

— Но ведь и ваши агенты получают информацию от медучреждений.

— Мы присутствуем в медучреждениях на правовых началах и информацию не покупаем. Помещения закреплены за нами, это стационарные пункты ГБУ «Ритуал». И люди, приходящие в медучреждения за справкой о смерти, могут оформить у нас заказ. Доля оформлений услуг у нас от больницы смертности порядка 40%.

— В конце 2019 года работники Николо-Архангельского кладбища обратились в мэрию с коллективной жалобой на многочисленные злоупотребления со стороны руководства. Они указывали на обязанность навязывать услуги и на условия труда. Какой статус у этого обращения?

— Конкретно в этой истории было, по-моему, 30 заявителей. Естественно, была назначена комплексная проверка с привлечением службы безопасности. Беседовали с каждым, чтобы выслушать, понять и разобраться в ситуации. В итоге выяснилось, что почти все подписанты были спровоцированы некими криминально ориентированными активистами со схемами работы 20–30-летней давности.

Вообще каждое обращение, содержащее сведения о коррупционных проявлениях, проверяется. Другое дело, что таких поступает в наш адрес не более десяти в год. В целом общее количество жалоб существенно сократилось с 20% в 2014 году до 6,3% в 2019 году.

Очевидно, часть сообщений подтверждаются. 3 тыс. человек в штате — кто-то не может справиться с искусством, но они привлекаются за это к ответственности, вплоть до увольнения.

Вообще мы сами заинтересованы, чтобы вся выручка была вовлечена в налогооблагаемый доход учреждения. Для понимания: в 2014 году доход ГУП «Ритуал» составлял 1,9 млрд руб. Ожидаемый доход этого года ГБУ от его внебюджетной деятельности — порядка 4 млрд руб. И это не потому, что похороны, организуемые нами, подорожали. Драйвер роста — детеневизированная выручка и вход на новые рынки агентских услуг.

— Бывает, что на момент договоренностей о похоронах родственники умершего находятся в таком состоянии, когда им можно навязать все что угодно. Агенты довольно жестко разговаривают, навязывают какие-то вещи, про которые ты вообще не сразу понимаешь, что их можно не покупать.

— Когда человек приезжает на кладбище, он уже не то чтобы смирился, но первый эмоциональный взрыв, в общем, прошел, он уже более собран. Но сразу после смерти близкого, в момент прибытия теневого агента, человек находится в таком оглушенном состоянии, что, действительно, мало что понимает. Так и появляются чеки теневику со стоимостью кремации в 100–120 тыс. руб. С этим надо бороться в первую очередь системным госрегулированием.

— На Avito есть довольно много объявлений о продаже участков на старых московских кладбищах, которые маскируются как участки промназначения. Известно ли вам об этом и удастся ли как-то бороться с этим?

— Ни при каких обстоятельствах перерегистрация места захоронения на лицо, не имеющее родственного отношения к самому ответственному или захороненному в могилу, невозможна. Сейчас любая административная операция фиксируется в базы данных, которые находятся под надзором целого ряда звеньев управленческой цепи — как нашей, так и департамента торговли и услуг.

Количество этих объявлений серьезно уменьшилось, потому что никакого неформального подхода тут осуществить невозможно. Объявления могут быть сколько угодно реальными, могут даже взять денег, прийти в администрацию кладбища, получить отказ ввиду неподтверждения родственных отношений, а деньги человеку не отдать. Прямое мошенничество.

О монополии на рынке

— Ваши конкуренты из других ритуальных компаний говорят об агрессивной монополизации сферы услуг ГБУ «Ритуал». Компании получают право на проведение всего комплекса услуг, но ваши сотрудники оказывают агрессивное сопротивление, мешают процессу. Вам известно о таких случаях?

— Речь, очевидно, идет о сегменте установки надмогильных сооружений. По текущему году говорить рано. Значительную часть установочного периода кладбища были закрыты, и итоговая статистика сформируется позже. Возьмем 2019 год: ГБУ «Ритуал» выдало 20 тыс. разрешений на установку памятников, мы сами установили 2 тыс. из них, те самые 10% рынка. Первичных отказов в выдаче разрешений было на уровне 100, но при предоставлении документов все эти запросы были удовлетворены.

Наши действия регламентированы нормативными актами города, есть четкие требования к условиям

выдачи разрешений на установку могильных сооружений.

— Если мы говорим о захоронениях, есть ведь и другие игроки, которые имеют право захоронить?

— Исходя из того, что все кладбища находятся в управлении ГБУ «Ритуал», а земля — в нашем безвозмездном пользовании, априори все услуги на кладбищах оказываем мы. И это структура, имеющая как правовое, так и фактическое обоснование. Если мы возьмем другие регионы, где никакого хозяина кладбища нет и эта сфера не централизована так, как в Москве, то становится понятной основа для появления этих неадекватных кадров — беснующиеся конкуренты в одной могиле. Вот что такое конкуренция на самом кладбище. Но надо это? Для потребителя это что, благо? Конечно, нет. Поэтому все эти обвинения в агрессивном монополизме, по сути, оборачиваются против рядового потребителя, которому точно не нужна эта вакханалия в пределах кладбища или крематория. Да и против органов власти, несущих бремя содержания кладбищ при аккумулировании доходов от их деятельности у криминальных частных структур.

— Говоря о монополизации, ваши конкуренты упоминали также, что на Бутовском кладбище представлены только торговые точки, принадлежащие ГБУ «Ритуал». Не считаете ли вы странным, что другие торговые предприятия не могут там встать?

— Еще раз. В ведении и пользовании ГБУ «Ритуал» находятся все кладбища Москвы. Мы в пределах этих кладбищ вольны размещать разного рода точки для осуществления как административных функций, так и для уставной деятельности, в которую включена и реализация товаров и услуг, естественно. За пределами кладбищ частные точки липнут к его ограждению, и это характерно для большинства некрополей, возьмите Хованское, Митинское, Перепечинское и так далее. Никто же не запрещает размещение точек продаж за территорией кладбища.

О Голунове и декларациях

— В 2019 году, после того как был арестован наш коллега журналист Иван Голунов, звучали версии, что арест мог быть связан с материалом, который он готовил о ритуальной отрасли, в нем упомянуты и вы лично, и ваши коллеги. Могли бы вы прокомментировать эти предположения?

— Мне кажется, ваш коллега не так давно сам эти версии в интервью опроверг. Он сказал, что никакого отношения те печальные события, которые с ним происходили, к отрасли не имеют. Это были предположения, которые развенчались, информационная справедливость, можно сказать, восторжествовала. К сожалению, опровержение такого широкого распространения не получило. Но это уже, видимо, особенности информационной среды.

— В 2017 году в интервью вы говорили, что за три года в три-четыре раза увеличите поступления в бюджет от ГБУ «Ритуал». Удалось ли вам это сделать?

— За прошедшие пять лет произошли детеневилизация доходов ГБУ и активный выход на рынок агентских услуг, рост на котором произошел, и более решительный, чем на 200–300%.

А если говорить о дополнительных поступлениях напрямую в бюджет города, то реализация прав на размещение семейно-родового захоронения, модератором которой мы являемся, позволила из этого сегмента привлечь в бюджет (прямой доход в казначейство от семейно-родовых захоронений. — РБК) на настоящий момент порядка 4 млрд руб.

— По итогам публикации деклараций вы указали, что доход за прошлый год, по сравнению с 2018-м, увеличился в 1,5 раза, он оказался даже выше, чем у мэра Москвы Сергея Собянина, что вызвало довольно много обсуждений. Могли бы вы пояснить, за счет чего это произошло?

— Этот доход состоит исключительно из оплаты труда, в том числе премиальных. Фонд моей заработной платы в 2019 году сформировался за счет премиальных и предшествующего, и текущего года. Этим и объясняется рост, все достаточно тривиально.

— Вы упомянули, что есть масса организаций, которые похожи на ГБУ «Ритуал», используют городскую символику в рекламе и вводят в заблуждение людей. В 2020 году вы зарегистрировали новое изображение товарного знака, который уже используете на сайте и социальных сетях. Это как раз попытка быть максимально непохожими с теми, кто пытается выдавать себя за госучреждение?

— Мы боремся с недобросовестными конкурентами, которые нещадно эксплуатируют разные государственные образы, обращаемся в правоохранительные органы, общаемся с поисковыми системами. Но это как головы гидры: как только блокируется одна организация, появляется другая. Специальные санкции за такие действия профильным законодательством не предусмотрены, но они содержатся в новом проекте закона.

Что же касается бренда, новый образ семантически более выверен. Если интересно, то черный квадрат олицетворяет собой символ финала, могильную плиту, которая венчает разные проявления жизни. Понятно, что все это не просто семантика и образы, но еще и выверено с позиции информационного воздействия. Денег, кстати, мы на это не потратили.

Конечно, мы существенно ограничены в широте рекламной кампании, которая не то что невозможна, но имеет социальные риски неправильной ее трактовки.

— Кто придумал торговый знак с квадратом?

— У нас сформирована группа, которая занимается всеми видами архитектурного и графического проектирования объектов инфраструктуры. Новый бренд разработан в недрах этого бюро. Он, кстати, был номинирован на одну из ведущих дизайнерских премий — Московскую международную биеннале графического дизайна «Золотая пчела».

Авторы

Евгения Кузнецова, Анна Левинская

Источник: <https://www.rbc.ru/interview/politics/08/10/2020/5f7b0a689a7947e66df9ee0c>

Адрес страницы: <http://ritual.mos.ru/presscenter/news/detail/9306677.html>

[ГБУ города Москвы «Ритуал»](#)