



Broj: 01-45-639--4/25
Sarajevo, 18.03.2025.god.

Na osnovu, člana 47. Statuta KJKP "POKOP"d.o.o. Sarajevo na sjednici Uprave preduzeća od 18.03.2025. Uprava preduzeća donosi

O D L U K U

o Proceduri za ugovaranje i pružanje usluga Prodavnice pogrebne opreme u KJKP "POKOP"d.o.o. Sarajevo

I

Donosi se Odluka o usvajanju Procedure za ugovaranje i pružanje usluga Prodavnice pogrebne opreme u KJKP "POKOP"d.o.o. Sarajevo.

II

Odluka stupa na snagu danom donošenja 18.03.2025. godine.

III

Za ažuriranje ove Procedure nadležna je Služba za komercijalne poslove-prodavnica pogrebne opreme a izmjene i dopune usvaja Uprava KJKP "POKOP"d.o.o. Sarajevo.

O b r a z l o ž e n j e

Na sjednici Uprave preduzeća održane dana 18.03.2025. godine a po istraživanju i prijedlogu Komercijalne službe kao i same prodavnice pogrebne opreme uz raspravu i diskusiju Uprava je donijela Odluku kao u dispozitivu.

Dostaviti:

- Sl. za komercijalne poslove
- Prod. pogrebne opreme
- a/a



ID BROJ - 4200119040004; PDV BROJ - 200119040004; MBS - 65-01-0701-13; SUDSKI REG. BROJ - 065-0-Reg-08-002972

Transakcijski računi: UniCredit Bank - 3383202250686353; ASA Banka - 1344601000218984; RAIFFEISEN Bank - 161000005140041
NLB Banka - 1327310010008492; SBERBANK - 1401020003012707; INTESA S.P Banka - 1549212005907130; UNION Banka - 102029000001596;
PRIVREDNA Banka - 1010000071258469; IBAN CODE: BA393387304838543037- SWIFT: UNCRBA22



ZA SAHRANE I UPRAVLJANJE GROBLJEM - FUNERALS AND CEMETERIES MANAGEMENT

DIREKCIJA - Mula Mustafe Bašesidje 38, Sarajevo; Info: +387 33 535 170, Fax: +387 33 535 164
PRODAVNICA POGREBNE OPREME - Petrakijina 1, Sarajevo; Info: +387 33 551 370
GROBLJE BARE - Jukićeva 61; Info: +387 33 551 750 - GROBLJE VLAKOVO - Vlakovo bb; Info: +387 33 761 955
GROBLJE STADION - Patriotske lige bb; Info: +387 33 258 306 - MRTVAČNICA - Jukićeva 61; Info: +387 33 664 686
CVJEČARA BARE - Jukićeva 61; Info: +387 33 551 375 - R.J. TRANSPORT - Vlakovo bb; Info: +387 33 629 025
BESPLATNI INFO TELEFON: 080 02 02 68; mail: kjkp_pokop@bih.net.ba - www.pokop.ba



PROCEDURA

ZA UGOVARANJE I PRUŽANJE USLUGA

PRODAVNICE POGREBNE OPREME U KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo



ID BROJ - 4200119040004; PDV BROJ - 200119040004; MBS - 65-01-0701-13; SUDSKI REG. BROJ - 065-0-Reg-08-002972
Transakcijski računi: UniCredit Bank - 3383202250686353; ASA Banka - 1344601000218984; RAIFFEISEN Bank - 161000005140041;
NLB Banka - 1327310010008492; SBERBANK - 1401020003012707; INTESA S.P Banka - 1549212005907130; UNION Banka - 1020290000015965
PRIVREDNA Banka - 1010000071258469; IBAN CODE: BA393387304838543037- SWIFT: UNCRBA22

SADRŽAJ

1. OPĆE ODREDBE.....	4
2. ORGANIZACIJA SAHRANA	4
2.1. Zaprimanje zahtjeva	4
2.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	4
2.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	5
2.4. Završne aktivnosti.....	6
3. UGOVARANJE REDOVNE DŽENAZE.....	7
3.1. Zaprimanje zahtjeva	7
3.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	7
3.3. Završne aktivnosti.....	8
4. UGOVARANJE DŽENAZE U POSTOJEĆU REZERVACIJU	8
4.1. Zaprimanje zahtjeva	8
4.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	8
4.3. Završne aktivnosti.....	8
5.UGOVARANJE EXHUMACIJE I PRENOS POSMRTNIH OSTATAKA	9
5.1. Zaprimanje zahtjeva	9
5.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	9
5.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	9
5.4. Završne aktivnosti.....	10
6. EXHUMACIJA PRIENOS IZ GROBLJA U GROBLJE KOJIM UPRAVLJA I GAZDUJE KJKP „POKOP“ d.o.o.10	
6.1. Zaprimanje zahtjeva	11
6.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	11
6.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	11
6.4. Završne aktivnosti.....	11
7. EKSHUMACIJA/PRODUBLJENJA	12
7.1. Zaprimanje zahtjeva	12
7.2. Ugovaranje potrebnih usluga za produbljenje	12
7.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	12
7.4. Završne aktivnosti.....	12
8. UGOVARANJE KREMIRANJA.....	13
8.1. Pod kremiranjem, u smislu ove Procedure.....	13
8.2. Zaprimanje zahtjeva	13
8.3. Ugovaranje osnovnih usluga.....	13
8.4. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	14
8.5. Završne aktivnosti.....	14
9. UGOVARANJE POLAGANJA URNE	14
9.1. Zaprimanje zahtjeva	14
9.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	14
9.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	15
9.4. Završne aktivnosti.....	16
10. UGOVARANJE PRIJEVOZA U BIH I INOSTRANSTVU	16
10.1 Zaprimanje zahtjeva	16
10.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	16
10.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga	17
10.4. Završne aktivnosti.....	17
11. UGOVARANJE USLUGE KLESANJA SLOVA	17
11.1. Zaprimanje zahtjeva	17
11.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	17
11.3. Završne aktivnosti.....	18
12. UGOVARANJE USLUGA IZRADE PODZEMNIH GREDA	18
12.1. Zaprimanje zahtjeva	18
12.2. Ugovaranje potrebnih usluga	18
12.3. Završne aktivnosti.....	18

13. UGOVARANJE CVJETNIH ARANŽMANA	18
13.1. Zaprimanje zahtjeva	18
13.2. Ugovaranje potrebnih usluga	19
13.3. Završne aktivnosti	19
14. UGOVARANJE ZAMJENE NADGROBNIH ZNAKOVA.....	19
14.1. Zaprimanje zahtjeva	19
14.2. Ugovaranje osnovnih usluga.....	19
14.3. Završne aktivnosti.....	19
15. OSTALI POSLOVI PRODAVNICE POGREBNE OPREME	20
16. ZAVRŠNE ODREDBE.....	20

1. OPĆE ODREDBE

- 1.1 Procedurom za ugovaranje i pružanje usluga Prodavnice pogrebne opreme u KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo (u daljnjem tekstu: Procedura) utvrđuju se aktivnosti i način ugovaranja sahrana, dženaza, exhumacije, produbljenja, kremiranja, polaganja urne, prijevoza u državi i inostranstvu, klesanja slova, zamjene nadgrobnih znakova i ostalih relevantnih poslova iz domene ove organizacijske jedinice KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo.
- 1.2 Nadležni nosioci aktivnosti propisani ovom Procedurom su Referenti za ugovaranje sahrana (u daljnjem tekstu: Referent) koji aktivnosti obavljaju na zahtjev srodnika/porodice preminulog lica (u daljnjem tekstu: stranka), te ostalih nadležnih institucija i službi u KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo.

2. ORGANIZACIJA SAHRANA

Pod organizacijom sahrane, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, organizovanje prijevoza preminulog lica do prosekture, organizovanje kupanja i oblačenja preminulog lica, organizovanje gledanja preminulog lica, određivanje vrste sahrane, određivanje grobnog mjesta, datuma i vremena ukopa, određivanje dubine kopanja u samom grobnom mjestu, stanje grobnog mjesta, ugovaranje opreme za sahranu i slične prateće usluge, te trebovanje i naplata robe i usluga.

2.1. Zaprimanje zahtjeva

Stranka posjećuje Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem stranke i održava kratki informativni sastanak s ciljem ugovaranja traženih usluga ukopa.

Stranka podnosi pisani zahtjev za konkretne usluge i prilaže na uvid Identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci automatski bivaju prenešeni na obrasce (Zahtjev/ Nalog za mrtvačnicu, Ispraćaj, prijevoz, ugovaranje ukopa, cvječaru, trubu...) koje Referent printa i potpisuje i daje na potpis stranci. Svi obrasci koji su potpisani od strane Referenta i stranke dostavljaju se na potpis Radnim jedinicama KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo, zaduženim za realizaciju navedenih usluga. Nakon realizacije navedenih usluga, potpisani obrasci se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

2.2. Ugovaranje osnovnih usluga

- 2.2.1 U svrhu organizovanja prijevoza preminulog do Mrtvačnice-Prosekture (ukoliko se preminula osoba nalazi u bolnici, dok je u svim drugim slučajevima preminulo lice već smještena u Mrtvačnici -Prosekturi KJKP „POKOP“ d.o.o.), Referent kopira Potvrdu o smrti i Dozvolu za ukop koje putem e-maila šalje Mrtvačnici /Prosekturi. Radnici Mrtvačnice/Prosekture se također informiraju o potrebi prijevoza i telefonskim putem.
- 2.2.2 Referent je dužan utvrditi sa strankom da li je preminulo lice član nekog pogrebnog društva. Za sve preminule članove pogrebnih društava stranka/podroica je dužna donijeti Nalog iz datog društva na kojem je naznačeno do kojeg iznosa participiraju u troškovima ukopa.
- 2.2.3 Aktivnost organizovanja kupanja i oblačenja preminulog lica se odvija prema uputama Mrtvačnice-Prosekture. Prilikom zaprimanja tijela u Mrtvačnicu-Prosekturu, radnici navode napomenu u kakvom je stanju tijelo (da li je porodica već obukla preminulo lice, da li je potrebno obući i okupati preminulo lice i da li postoje ograničenja prilikom odabira pogrebne opreme). Temeljem navedenih podataka, Referent sa strankom dogovara potrebne korake i podatke unosi na obrazac. Obrazac u formi zahtjeva/naloga potpisuje stranka i Referent isti se dostavlja u Mrtvačnicu-Prosekturu putem e-maila, a fizički se šalje na dan ukopa zajedno sa odjećom koja je preuzeta od stranki prilikom dogovora. Obrazac je vidljiv u bazi podataka Axiom odmah po obradi.
- 2.2.4 Organizovanje gledanja preminulog lica Referent dogovara sa strankom. Ovisno želi li stranka vidjeti preminulo lice prije ukopa, dogovara se vrijeme i mjesto, te Referent o tome obavještava Mrtvačnicu -Prosekturu (u napomeni na obrascu) kao i Upravnika groblja (rubrika na obrascu za ispraćaj). Podaci su vidljivi u programu Axiom u realnom vremenu, a šalju se i putem e-maila odmah po ugovaranju detalja, te fizičkim putem na dan ukopa.

2.2.5. Vrste sahrane mogu biti biti:

- A-ateistička,
- K-katolička,
- P-pravoslavna,
- M-dženaza,
- J-jevrejska.

Vrstu sahrane određuje isključivo stranka, pri čemu je obaveza Referenta upoznati stranku da KJKP „POKOP“ d.o.o. obezbjeđuje samo tehnički dio ukopa (kapela i nadgrobno obilježje), dok se porodica treba obratiti odgovarajućoj vjerskoj instituciji za angažman vjerskog službenika.

2.2.6. Za određivanje grobnog mjesta za ukop, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski isto provjerava sa upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se ukop dogovara poslije 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju ukop će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja ukopa.

Zahtjev za ukop koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za podatke o grobnom mjestu.

2.2.7. Referent dogovara datum i vrijeme ukopa sa strankom. Termin ukopa su definisani za sva gradska groblja kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo. Datum ukopa se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom nadležnog groblja.

2.2.8. Određivanje dubine kopanja u grobnom mjestu Referent dogovara prema zahtjevu stranke i prema tehničkim mogućnostima samog grobnog mjesta (potreba porodice za budućim ukopima u to grobno mjesto, da li je prethodno bilo ukopa i na kojoj dubini).

2.2.9. Podaci o stanju grobnog mjesta (moguće postojeće stanje: samo zemlja, otežani uslovi, spomenik, poklopna ploča, soba) su dostupni u bazi podataka Axiom, uključujući i slike grobnog mjesta. Referent koji dogovara ukop telefonski kontaktira upravnika nadležnog groblja koji dodatno provjerava stanje na terenu.

2.2.10. Referent sa strankom dogovara tip i količinu potrebnih smrtovnica (minimalno 5 komada).

Datum objave smrtovnica u štampi se određuje na zahtjev stranke (mogućnost objave u Oslobođenju i Avazu u printanom izdanju), nakon čega je Referent u obavezi poslati smrtovnicu odabranom mediju.

Prilikom izrade smrtovnica stranka uručuje tekst za smrtovnice (najčešće pisan rukom uz eventualnu pomoć Referenta u sastavljanju) i fotografiju preminulog. Na osnovu toga Referent izrađuje smrtovnicu sa odgovarajućim vjerskim obilježjem i bojom okvira. Stranci se daje na uvid probni primjerak da provjeri tačnost i napravi željene korekcije. Provjeren tekst smrtovnica se umnožava i predaje stranci, te se izrade dva primjerka više koji se šalju na groblje da budu postavljene na ulazu i na kapeli od strane radnika KJKP „POKOP“ d.o.o.

Smrtovnice se šalju u novine i na groblje. Sve smrtovnice predviđene za objavljivanje za sljedeći dan šalju se u novine do 17:00 sati putem e-maila i za njih je obavezno da Referent pribavi potvrdu prijema maila iz novina (Oslobođenje i Avaz), te istu objavljuje na web stranici Preduzeća, dok se za groblje šalju na dan ukopa.

2.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

2.3.1 Odabir opreme za ukop (sanduk, tabut, jastuk, dušek, pokrov, nadgrobni znak, ...) Referent vrši prema uputama iz Mrtvačnice-Prosekture i u dogovoru sa strankom.

Prilikom prijema tijela u Mrtvačnici-Prosekturi, radnik unosi napomenu ukoliko postoji ograničenje oko tipa sanduka (veličina tijela).

Porodica u salonu bira sanduk za ukop (iznimno iz kataloga) gdje im Referent treba pokazati i svu ostalu pogrebnu opremu (nadgrobni, pokrov, jastuk, dušek, vjerski znak na sanduku).

2.3.2 Nadgrobni znak treba sadržavati ime, prezime, godinu rođenja i godinu smrti, a Referent postupa isključivo po zahtjevu stranke kojim pismom će biti napisan nadgrobni znak.

- 2.3.3 Stranka podnosi zahtjev u vezi izlaganja preminulog lica (u kapelu, direktno na grobno mjesto, postament, komemorativni centar), a u skladu sa tehničkim mogućnostima groblja na kojem se obavlja ukop. Zahtjev stranke je naveden na obrascu za ispraćaj i potpisan od strane stranke i Referenta koji dogovara ukop.
- 2.3.4 Zahtjev za upotrebu razglasa pred kapelom ili grobnim mjestom podnosi stranka. Zahtjev stranke je naveden na obrascu za ispraćaj i potpisan od strane stranke i Referenta koji je dogovarao ukop.
- 2.3.5 Cvijetni aranžman (izbor aranžmana, boja trake, tekst na traci) bira stranka iz kataloga. Referent telefonski provjerava dostupnost aranžmana sa radnicima Cvjećare, te sa strankama dogovara boju trake i tekst koji žele da bude napisan na traci.
Zahtjev stranke, Referent unosi na obrazac Zahtjev/nalog cvjećari na kojem je naznačeno kada i gdje dostaviti aranžman (u bazi podataka Axiom). Obrazac potpisuje stranka koja je podnijela zahtjev i Referent koji je dogovarao, te se šalje putem e-maila u Cvjećaru, a fizički se dostavlja na dan kada potrebno izvršiti nalog.
Referent treba izraditi predračun za cvijeće i naplatiti naručene aranžmane.
Zahtjev/nalog za cvijeće sa šalje fizičkim putem u cvjećaru na dan ukopa gdje ga potpisuje i rukovodilac nadležan za realizaciju.
- 2.3.6 Natpis na nadgrobnim znakovima izrađuje Referent u Prodavnici pogrebne opreme. Natpis treba sadržavati ime i prezime preminulog lica, godinu rođenja i godinu smrti na osnovu potpisanog zahtjeva stranke (na obrascu zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa). Stranka može podnijeti zahtjev za zamjenu nadgrobnog znaka (obrazac zahtjev/nalog za zamjenu nadgrobnog znaka) koji potpisuje i na osnovu tog zahtjeva natpis izrađuje Referent Prodavnice pogrebne opreme. Svi nadgrobní znakovi se predaju radnicima u RJ Mrtvačnice-Prosekturi koji ih dostavljaju na groblje.
- 2.3.7 Pločice se graviraju u Prodavnici pogrebne opreme i pored imena i prezimena preminulog lica, gravira se naziv groblja, datum i vrijeme ukopa. Pločicu sa vanjske strane lijepe na sanduk radnici Mrtvačnice-Prosekture (odabrani sanduk dolazi u Mrtvačnicu-Prosekturu na osnovu trebovanja iz Skladišta pogrebne opreme, a pločica iz Prodavnice pogrebne opreme). Pločica se gravira na PVC pločama koje Referenti trebaju sa skladišta i služi dodatnoj provjeri prilikom pakovanja u Mrtvačnici-Prosekturi kao i za identifikaciju posmrtnih ostataka u slučaju eventualnih budućih ekshumacija.

2.4 Završne aktivnosti

- 2.4.1 Referent ostvaruje kontakt sa Upravnikom RJ Mrtvačnice-Prosekture telefonski, putem e-maila i fizičkim slanjem obrasca (zahtjev/nalog mrtvačnici) koji mora biti potpisan od strane stranke koja je podnijela zahtjev, od strane Referenta koji je dogovarao ukop, kao i od Upravnika RJ Mrtvačnice - Prosekture kada se nalog izvrši.
- 2.4.2 Referent prvi kontakt sa Upravnikom groblja obavlja telefonski dok je stranka u Prodavnici pogrebne opreme. Prema zahtjevu stranke i dogovoru sa Upravnikom, preciziraju se: termin ukopa, grobno mjesto, stanje na terenu, dubina ukopa. Svi detalji su jasno navedeni na Zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa koji je vidljiv uprogramu Axiom u realnom vremenu.
Potpisani obrazac od strane podnosioca zahtjeva i Referenta šalje se putem e-maila Upravniku. Na dan ukopa obrazac se fizički šalje na groblje gdje ga i Upravnik potpisuje nakon izvršenja naloga i potom šalje grobnom uredu na arhiviranje.
- 2.4.3 Organizacija svih potrebnih aktivnosti za sahranu treba biti popraćena obrascima: Zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa, Zahtjev/nalog mrtvačnici, Zahtjev/nalog za ispraćaj, Zahtjev/nalog za trubu, Izjava račun, Ugovor o korištenju grobnog mjesta.
Obrasce popunjava Referent koji dogovara ukop prema dogovoru sa strankom. Obrasci se printaju iz Axiom-a i potpisuju od strane stranke i Referenta koji dogovara ukop.
- 2.4.4 Trebovanje se vrši pojedinačno za svaki dogovoreni ukop kao i trebovanje robe za salon. Način trebovanja se vrši putem računovodstvenog programa NIBIS, na Obrascu - trebovanje na kojem Referent mora naznačiti za koga se trebuje roba (ime i prezime preminulog lica), termin i mjesto ukopa, kao i boja pokrova, a nakon odobravanja trebovanja od strane Referenta, isto je automatski putem računovodstvenog programa NIBIS, vidljivo u skladištu. Roba se trebuje u momentu dogovora sa strankama (ili najkasnije u momentu naplate) a radnici skladišta opremu dostavljaju u RJ Mrtvačnicu - Prosekturu prema naznačenom, datumu i terminu sa trebovanja.

Nalog za ukop Referent putem e-malla šalje radnicima u skladištu (na nalogu su upisani svi potrebni podaci) što služi kao dodatna kontrola. Radnik skladišta dostavlja u Prodavnicu pogrebne opreme izdatnicu robe u dva primjerka, koje Referent uporedi sa trebovanjima, nakon čega ih potpisuje i šalje Glavnom skladištaru i referentima u računovodstvu.

- 2.4.5 Kod obračuna troškova prema dogovorenim uslugama i robama, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o.

Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije ukopa. Kontrolu obračuna radi Služba za finansije i računovodstvo prema izvještajima realizacije iz Mrtvačnice, Skladišta, Prevoza, Grobalja i svih drugih radnih jedinica uključenih u realizaciju.

Naplata roba i usluga se vrši kod Referenta koji dogovara ukop ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica. Zaključenje blagajne se radi na kraju dana, upisuje se promet u knjigu dnevnih izvještaja, a dnevni pazar sa pratećom dokumentacijom se predaje zaštitarskoj agenciji.

- 2.4.6 Otvaranje naloga obavijesti o aktivnostima na groblju: obavjest o aktivnostima se popunjava na kraju dana na osnovu dogovorenih termina ukopa za određeno groblje. Ovu obavjest popunjava Referent za ugovaranje sahrana i putem e-maila šalje direktoru preduzeća, izvršnim direktorima, Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga, Upravniku mrtvačnice/ prosekture, glavnom skladištaru, upravnicima grobalja, šefu Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta, šefu službe za opšte poslove sigurnost i zaštitu. Obavjest o ukopima/ aktivnostima na groblju je dodatna kontrola dogovorenih poslova za sve radne jedinice uključene u proces ugovaranja i izvršenja ukopa.

3.UGOVARANJE REDOVNE DŽENAZE

Pod dženazom, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, određivanje grobnog mjesta, datuma i vremena ukopa, izrada potrebne dokumentacije i naplata usluga.

3.1. Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminulog lica posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki informativni sastanak s ciljem ugovaranja usluga dženaze.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), kao i dozvolu za ukop, a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci automatski bivaju preneseni na obrasce (zahtjev / nalog za ugovaranje ukopa) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ukopa se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

3.2.Ugovaranje osnovnih usluga

- 3.2.1 Za određivanje grobnog mjesta za redovan ukop, nadležan je Upravnik groblja. Za redovne dženaze, grobno mjesto određuje isključivo Upravnik groblja (groblje Vlakovo) i saopćava telefonskim putem Referentu koji dogovara ukop.
- 3.2.2 Referent dogovara datum i vrijeme ukopa sa strankom. Termin ukopa su definisani za sva gradska groblja. Datum ukopa se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom groblja.
- 3.2.3 Referent je u obavezi unijeti podatke preminulog lica u bazu podataka na osnovu dozvole za ukop ili Potvrde o smrti preminulog lica. Također, Referent je u obavezi unijeti podatke stranke koja dogovara dženazu u bazu podataka (rubrika - poslovni partner), temeljem lične karte stranke, odnosno člana porodice koji dogovara dženazu.

3.3. Završne aktivnosti

- 3.3.1 Referent je u obavezi izraditi popratne dokumente (izjava za račun, obrazac za ugovaranje ukopa, ugovor za grobno mjesto). Na osnovu unesenih podataka izrađuje izjavu za račun, zahtjev/nalog za ukop, Ugovor za grobno mjesto koje potom potpisuju stranka i Referent koji dogovara ukop. Referent potpisane naloge dostavlja Upravniku groblja i Pogrebnom društvu, putem e-maila, a na dan ukopa fizičkim putem dostavlja Upravniku groblja.
- 3.3.2 U dijelu obračuna i naplate dogovorenih usluga/robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o.
Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora. Naplata roba i usluga se vrši u Prodavnici pogrebne opreme, a ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica.

4. UGOVARANJE DŽENAZE U POSTOJEĆU REZERVACIJU

Pod dženazom u postojeću rezervaciju, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, identifikacija prethodno određenog grobnog mjesta, datuma i vremena ukopa, izrada potrebne dokumentacije i naplata usluga.

4.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminulog lica posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki informativni razgovor s ciljem ugovaranja usluga dženaze u postojeću rezervaciju. Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski prenose na obrasce (zahtjev/ nalog za ugovaranje ukopa) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ukopa se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

4.2 Ugovaranje osnovnih usluga

- 4.2.1 Za identifikaciju prethodno određenog grobnog mjesta za ukop, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski isto provjerava sa Upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se dženaza dogovara iza 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju ukop će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja ukopa.
Zahtjev za ukop koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za tačnost podataka o grobnom mjestu (da po istom ne postoji spor u porodici oko korištenja grobnog mjesta).
- 4.2.2 Referent dogovara datum i vrijeme ukopa sa strankom. Termin ukopa su definisani za sva gradska groblja kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo. Datum ukopa se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom nadležnog groblja.
- 4.2.3 Referent je u obavezi unijeti podatke preminulog lica u bazu podataka temeljem Dozvole za ukop ili Potvrde o smrti preminulog lica.
Također, Referent unosi podatke stranke koja dogovara dženazu u bazu podataka (rubrika - poslovni partner), temeljem lične karte stranke, odnosno člana porodice koji dogovara dženazu.

4.3 Završne aktivnosti

- 4.3.1. Referent je u obavezi izraditi popratne dokumente (izjava za račun, obrazac za ugovaranje ukopa, ugovor za grobno mjesto). Temeljem unesenih podataka izrađuje izjavu za račun, zahtjev/nalog za ukop, Ugovor za grobno mjesto, koje potom potpisuju stranka i Referent koji dogovara ukop.

Referent je nakon dogovora sa strankom dužan potpisane naloge poslati Upravniku groblja i Pogrebnom društvu (preko kojeg se dogovara dzenaza) putem e-maila, a na dan ukopa se fizički dostavlja i Upravniku groblja.

U dijelu obračuna i naplate dogovorenih usluga/robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o.

Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

Naplata roba i usluga se vrši u prodavnici pogrebne opreme, a ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica.

5. UGOVARANJE EKSHUMACIJE I PRENOS POSMRJNIH OSTATAKA

Pod ekshumacijom, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, utvrđivanje postojećeg stanja grobnog mjesta, određivanje datuma i termina ekshumacije, odabir pogrebne opreme i pratećih usluga, izrada pratećih naloga, trebovanje i naplata usluga.

5.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki informativni razgovor, s ciljem ugovaranja usluga ekshumacije i prenosa posmrtnih ostataka.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid Identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski prenešeni na obrasce (zahtjev / nalog za ekshumaciju, zahtjev/nalog mrtvačnici, zahtjev/nalog prevozu) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ekshumacije i prenosa posmrtnih ostataka se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

5.2. Ugovaranje osnovnih usluga

- 5.2.1 Za utvrđivanje grobnog mjesta za ekshumaciju, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski putem isto provjerava sa Upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se ekshumacija dogovara iza 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju ukop će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja ukopa. Zahtjev/nalog za ekshumaciju koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za tačnost podataka o grobnom mjestu (da po istom ne postoji spor u porodici oko korištenja grobnog mjesta).
- 5.2.2 Podaci o stanju grobnog mjesta, uključujući i slike grobnog mjesta su dostupni u bazi podataka Axiom. Referent telefonski kontaktira Upravnika groblja koji dodatno provjerava stanje na terenu na kojem je potrebno izvršiti ekshumaciju.
- 5.2.3 Referent dogovara datum ekshumacije sa strankom. Termini su definisani za sva gradska groblja kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo. Datum ekshumacije se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom nadležnog groblja.
- 5.2.4 Potrebna dokumentacija za ekshumaciju: stranka je u obavezi dostaviti izjavu da smrt nije nastupila usljed zarazne bolesti, Izvod iz Matične knjige umrlih, potvrdu da ima obezbjeđeno grobno mjesto za ukop iz groblja gdje će se posmrtni ostatci ukopati, punomoć na KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo.
- 5.2.5 KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo obezbjeđuje Sprovodnicu sanitarne inspekcije, Sprovodnicu ambasade države u koju se radi prijenos posmrtnih ostataka, obezbjeđuje prisustvo Sanitacije i Službenika Policijske uprave pri ekshumaciji.

5.3 Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

- 5.3.1 Pogrebnu opremu za ekshumaciju bira stranka u salonu Prodavnice pogrebne opreme (iznimno iz kataloga), a u skladu sa zahtjevom Sanitarne Inspekcije (PVC vreća, limeni sanduk, drveni sanduk).
- 5.3.2 Određivanje termina letovanja: dogovara se sa Upravnikom RJ Mrtvačnice- Prosekture, koji mora biti u skladu sa dogovorenim terminom ekshumacije.

- 5.3.3 Natpis na nadgrobnim znakovima izrađuje Referent u Prodavnici pogrebne opreme. Natpis treba sadržavati ime i prezime preminulog lica, godinu rođenja i godinu smrti na osnovu potpisanog zahtjeva stranke (na obrascu zahtjev/nalog za ekshumaciju).
- 5.3.4 Pločice se graviraju u Prodavnici pogrebne opreme. Pločicu sa vanjske strane lijepe na sanduk radnici RJ Mrtvačnice-Prosekture koja se dostavlja iz Prodavnice pogrebne opreme (odabrani sanduk dolazi u RJ Mrtvačnicu-Prosekturu sa Skladišta pogrebne opreme, na osnovu trebovanja Prodavnice pogrebne opreme). Pločica se gravira na PVC pločama koje Referent treba sa skladišta i služi dodatnoj provjeri prilikom pakovanja u RJ Mrtvačnici-Prosekturi, kao i za identifikaciju posmrtnih ostataka u slučaju eventualnih budućih ekshumacija

5.4 Završne aktivnosti

- 5.4.1. Referent kontaktira sa Upravnikom RJ Mrtvačnice-Prosekture i Upravnikom nadležnog groblja: koordiniraju se poslovi prevoza sa groblja do mrtvačnice.
- 5.4.2. U slučaju prevoza posmrtnih ostataka od strane KJKP "POKOP" d.o.o. Sarajevo, Referent ostvaruje kontakt sa Upravnikom RJ za obavljanje transportnih usluga: telefonski se najavljuje ekshumacija i prijevoz posmrtnih ostataka. Upravnik RJ za obavljanje transportnih usluga, Referentu daje rutu prijevoza i kilometre u BiH i inostranstvu (zavisno od mjesta gdje će se izvršiti ukop posmrtnih ostataka).
- 5.4.3 Na osnovu dogovorenih detalja otvaraju se zahtjevi/naloz i za ekshumaciju i zahtjev /nalog RJ Mrtvačnici-Prosekturi koje potpisuje stranka i Referent koji dogovara ekshumaciju.
- 5.4.4 Izjavu za ekshumaciju priprema Referent Prodavnice pogrebne opreme, a podnosilac zahtjeva je dužan izjavu ovjeriti u općini ili kod notara.
- 5.4.5 Pisanje saglasnosti za uklanjanje spomenika: priprema Referent Prodavnice pogrebne opreme, a podnosilac zahtjeva je dužan istu ovjeriti u općini ili kod notara.
- 5.4.6 Otvaranje naloga za prijevoz: u slučaju kada KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo vrši prijevoz posmrtnih ostataka do mjesta gdje će biti ukopani, Referent Prodavnice pogrebne opreme otvara zahtjev/nalog za prijevoz koji potpisuju stranka i Referent koji dogovara ekshumaciju i prevoz posmrtnih ostataka i isti se šalje Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga, putem e-maila, a fizički na dan prijevoza posmrtnih ostataka.
- 5.4.7 Ugovorena roba po zahtjevu stranke, a u skladu sa zakonskim propisima se treba sa skladišta pogrebne opreme putem računovodstvenog programa NIBIS.
- 5.4.8 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga/robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije ekshumacije. Naplata roba i usluga se vrši u Prodavnici pogrebne opreme, a ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica.
- 5.4.9 Organizovanje prisustva pripadnika MUP-a, Sanitarne inspekcije i Sanitacije na groblju: pisani zahtjev za prisustvo na ekshumaciji MUP-u se šalje isključivo fax-om. Dokumentacija za usluge ekshumacije se dostavlja na protokol sanitarnoj inspekciji, a telefonskim putem se obavještava ugovorena firma koja vrši dezinfekciju grobnog mjesta.
- 5.4.10 Kao dodatna kontrola, radnicima skladišta se šalje putem e-maila nalog za ekshumaciju na kojem je upisana ugovorena roba.
- 5.4.11 Zahtjev/nalog za ekshumaciju Referent šalje putem e-maila, Upravniku nadležnog groblja, a fizički na dan ekshumacije

6.EXHUMACIJA PRIENOS IZ GROBLJA U GROBLJE KOJIM UPRAVLJA I GAZDUJE KJKP „POKOP“ d.o.o.

Pod ekshumacijom prijenosa iz groblja u groblje kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, utvrđivanje grobnog mjesta gdje su ukopani posmrtni ostaci, određivanje grobnog mjesta gdje će se prenijeti posmrtni ostaci, datuma i vremena ekshumacije, datuma i vremena ukopa, izrada potrebne dokumentacije i naplata usluga.

6.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki informativni razgovor, s ciljem ugovaranja usluge ekshumacije prijenosa posmrtnih ostataka iz groblja u groblje kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski preneseni na obrasce (zahtjev /nalog za ekshumaciju, zahtjev/nalog za mrtvačnici, zahtjev/nalog prevozu, zahtjev/nalog za ukop) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ekshumacije i prenosa posmrtnih ostataka se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

6.2 Ugovaranje osnovnih usluga

6.2.1 Za identifikaciju grobnog mjesta gdje je preminulo lice prethodno ukopano, te grobnog mjesta gdje stranka želi da se preminulo lice prenese, Referent uzima podatke iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski isto provjerava sa Upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se ekshumacija dogovara iza 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju ukop će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja ukopa.

Zahtjev za ekshumaciju koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za tačnost podataka o grobnom mjestu.

6.2.2 Stranka je u obavezi dostaviti Izvod iz Matične knjige umrlih, te ovjerenu punomoć KJKP „POKOP“-u d.o.o. da može pristupiti ekshumaciji (Punomoć mora biti data od najbliži krvnih srodnika).

6.2.3 Referent dogovara datum ekshumacije i ukopa sa strankom. Termin su definisani za sva gradska groblja kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o. Datum ekshumacije i ukopa se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnicima nadležnih grobalja .

6.3 Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

6.3.1 Odabir pogrebne opreme za ekshumaciju i ukop, bira stranka u salonu Prodavnice pogrebne opreme (iznimno iz kataloga), a u skladu sa sanitarnim propisima (PVC vreća i drveni sanduk).

6.4. Završne aktivnosti

6.4.1 Ugovorena roba (po zahtjevu stranke, a u skladu sa sanitarnim propisima) se trebuje sa skladišta pogrebne opreme .

6.4.2 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga/robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ekshumaciju i ukop posmrtnih ostataka dužna je izvršiti uplatu prije realizacije ekshumacije. Naplata roba i usluga se vrši se u Prodavnici pogrebne opreme, ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica.

6.4.3 Referent kontaktira sa Upravnikom RJ Mrtvačnice-Prosekture i Upravnicima nadležnih grobalja: kao i Upravnikom RJ za obavljanje transportnih usluga, te se koordiniraju poslovi prevoza sa groblja gdje se vrši ekshumacija do mrtvačnice, kao i prenos posmrtnih ostataka do groblja gdje će se izvršiti ukop.

6.4.4 Referent Prodavnice pogrebne opreme otvara zahtjev /nalog za ekshumaciju, zahtjev/nalog mrtvačnici i zahtjev nalog za prevoz i zahtjev/nalog za ukop koji potpisuju stranka i Referent koji dogovara ekshumaciju i prenos posmrtnih ostataka i isti se šalje nadležnim radnim jedinicama putem e-maila, a fizički se dostavlja na dan realizacije.

7.EXHUMACIJA/ PRODUBLJENJA

Pod ekshumacijom/produbljenjem, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, utvrđivanje grobnog mjesta, odabir pogrebne opreme, izrada potrebne dokumentacije i naplata usluga i roba.

7.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kom prilikom Referent izvršava prijem i Informativni razgovor, s ciljem ugovaranja usluge ekshumacije/produbljenja.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski preneseni na obrasce (zahtjev/nalog za ekshumaciju, zahtjev/nalog mrtvačnici) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ekshumacije/produbljenja posmrtnih ostataka se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

7.2.Ugovaranje potrebnih usluga za produbljenje

7.2.1 Za identifikaciju grobnog mjesta gdje je preminulo lice prethodno ukopano, te grobnog mjesta gdje stranka želi da se preminulo lice prenese, Referent uzima podatke iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski isto provjerava sa Upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se ekshumacija/produbljenje dogovara iza 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju ukop će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja ukopa.

Zahtjev za ekshumaciju koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za tačnost podataka o grobnom mjestu.

7.2.2. Stranka je u obavezi dostaviti Izvod iz Matične knjige umrlih, te ovjerenu punomoć KJKP „POKOP“-u d.o.o. da može pristupiti ekshumaciji/produbljenju. (Punomoć mora biti data od najbliži krvnih srodnika).

7.2.3. Referent dogovara datum ekshumacije /produbljenja sa strankom. Termini su definirani za sva gradska groblja kojim upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o. Datum ekshumacije/produbljenja se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom nadležnog groblja

Podaci su automatski preneseni na obrasce (zahtjev/nalog za ekshumaciju) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije ekshumacije/produbljenja posmrtnih ostataka se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

7.3 Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

7.3.1 Odabir opreme za ekshumaciju/produbljenje bira stranka u salonu Prodavnice pogrebne opreme (Iznimno iz kataloga), a u skladu sa zahtjevom Sanitarne inspekcije (PVC vreća i drveni sanduk).

7.4 Završne aktivnosti

7.4.1 Ugovorena roba (po zahtjevu stranke a u skladu sa sanitarnim propisima) se trebue sa skladišta pogrebne opreme putem računovodstvenog programa NIBIS.

7.4.2 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga/robe na računu treba biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ekshumaciju/produbljenje dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora. Naplata roba i usluga se vrši u Prodavnici pogrebne opreme te ista može biti gotovinska ili kartična, ili virmanska uplata na račun pravnog lica.

- 7.4.3 Referent Prodavnice pogrebne opreme otvara zahtjev/nalog za ekshumaciju/produbljenje, koji potpisuju stranka i Referent koji dogovara ekshumaciju/produbljenje i isti se šalje nadležnoj radnoj jedinici putem e-maila, a fizički na dan realizacije.

8.UGOVARANJE KREMIRANJA

- 8.1 Pod kremiranjem, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, organizovanje prijevoza preminulog lica do prosekture, organizovanje kupanje i oblačenja preminulog lica, organizovanje gledanja preminulog lica, ugovaranje opreme za kremiranje i slične prateće usluge, te trebovanje robe i naplata usluga.

8.2 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki razgovor s ciljem ugovaranja usluge kremiranja.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski preneseni na obrasce (Zahtjev /nalog mrtvačnici, zahtjev/ nalog prevozu i zahtjev /nalog ispraćaj) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi dokumenti nakon realizacije kremiranja preminule osobe se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

8.3.Ugovaranje osnovnih usluga

- 8.3.1 U svrhu organizovanja prijevoza preminulog do Prosekture (ukoliko se preminula osoba nalazi u bolnici, dok je svim drugim slučajevima preminula osoba već smještena u RJ Mrtvačnicu -Prosekturu KJKP „POKOP“ d.o.o.), Referent kopira Potvrdu o smrti i Dozvolu za ukop koje putem e-maila šalje RJ Mrtvačnici-prosekturi. Radnici RJ Mrtvačnice-prosekture obavještavaju se o potrebi prijevoza i telefonskim putem.
- 8.3.2 Aktivnost organizovanja kupanja i oblačenja preminulog lica se odvija prema uputama RJ Mrtvačnice-Prosekture. Prilikom zaprimanja tijela u RJ Mrtvačnicu-Prosekturu, radnici unose napomenu u bazu podataka Axiom, u kakvom je stanju zaprimljeno tijelo preminulog lica (da li je porodica već opremila preminulo lice, da li je moguće isto opremiti i okupati s obzirom na stanje tijela umrle osobe). Temeljem navedenih podataka, Referent sa strankom dogovara potrebne usluge i podatke unosi na obrazac zahtjev /nalog Mrtvačnice. Obrazac u formi zahtjeva potpisuje stranka i Referent isti dostavlja RJ Mrtvačnici -Prosekturi putem e-maila.
- 8.3.3 Organizovanje gledanja preminulog lica Referent dogovara sa strankom. Ovisno o želji stranke dogovara se vrijeme i mjesto (mrtvačnica ili kapela), te Referent o tome obavještava RJ Mrtvačnicu -Prosekturu (u napomeni na obrascu zahtjev/ nalog Mrtvačnici). Podaci su automatski prenešeni na obrasce (Zahtjev /nalog mrtvačnici, zahtjev/nalog ispraćaj) koje Referent printa i daje na potpis stranci, a isti se dostavljaju putem e-maila odmah po ugovaranju detalja, te fizičkim putem na dan prijevoza na kremiranje.
- 8.3.4 Izbor krematorija vrši isključivo stranka, u kojem od krematorija u okruženju želi da se preminulo lice kremira.
- 8.3.5 Prikupljanje i priprema potrebne dokumentacije:
- Potvrda o smrti koju izdaje liječnik koji je konstatovao smrt,
 - izvod iz Matične knjige rođenih, Izvod iz MKU (BiH i međunarodni),
 - dokument umrlog lica sa slikom, potvrda da umrlo lice ima obezbjeđeno grobno mjesto za ukop,
 - Punomoć porodice koja glasi na KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo,
 - kao i izjavu da je posljednja želja pokojnika da se kremira (prema zahtjevu krematorija).
- 8.3.6 KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo je dužan na osnovu tih dokumenata ishodovati Sprovodnicu sanitarne inspekcije, Sprovodnicu ambasade države u koju se vrši kremiranje preminulog lica. U iznimnim slučajevima KJKP „POKOP“ d.o.o. organizuje i upis u Matičnu knjigu umrlih.
- 8.3.7 Referent u dogovoru sa Upravnikom RJ za obavljanje transportnih usluga, organizuje dostavljanje zahtjeva za izdavanje sprovodnice sanitarne inspekcije, te nakon dobijanja iste, dokumenti se dostavljaju nadležnoj ambasadi koji na osnovu priloženih dokumenata izdaju sprovodnicu ambasade.

- Sva potrebna dokumentacija se dostavlja Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga koji iste predaje vozaču zaduženom za prijevoz umrlog lica za kremiranje.
- 8.3.8 Svi dokumenti nakon realizacije usluge kremiranja preminule osobe se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta

8.4. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

- 8.4.1 Dogovor oko izbora sanduka i urne za kremiranje prilikom prijema tijela u Mrtvačnici radnici unose napomenu u zahtjevu /nalogu ako postoji ograničenje oko tipa sanduka (veličina tijela). Porodica bira sanduk za kremiranje iz kataloga (sanduci namjenjeni za kremiranje), limeni sanduk u skladu sa odabranim sandukom za kremiranje kao i urnu za kremiranje.

8.5 Završne aktivnosti

- 8.5.1 Referent u kontaktu sa Upravnicima RJ za obavljanje transportnih usluga i RJ Mrtvačnice-Prosekture dogovora datum i vrijeme letovanja. Upravnik RJ za obavljanje transportnih usluga određuje vozilo i vozača koji je zadužen za prijevoz preminulog lica, određuje rutu prevoza prema kojoj navodi broj kilometara u BiH i inostranstvu. Referent koji dogovara prijevoz podatke unosi na Zahtjev/nalog za prevoz koji putem e-maila, dostavlja Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga, a na dan prijevoza fizičkim putem. Telefonski se dogovara datum i vrijeme letovanja, koje Referent unosi na zahtjev/nalog mrtvačnici koji se potpisan dostavlja putem e-maila, a na dan prevoza i fizičkim putem.
- 8.5.2 Odabranom krematoriju putem e-maila se dostavljaju potrebni dokumenti i zahtjev za izdavanje potvrde termina. Na osnovu dostavljene potvrde o utvrđenom terminu kremiranja, sredstva se virmanski po osnovu predračuna uplaćuju na račun krematorija, a potvrdu uplate vozač prilaže prilikom predaje tijela u krematoriju.
- 8.5.3 Dogovorena roba (po zahtjevu stranke a u skladu sa sanitarnim propisima) se trebue sa skladišta pogrebne opreme putem računovodstvenog programa NIBIS.
- 8.5.4 Pri obračunu troškova prema dogovorenim uslugama i robama, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je ugovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP POKOP d.o.o.
Stranka koja je dogovorila robe i usluge za kremiranje preminulog srodnika dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

9. UGOVARANJE POLAGANJA URNE

Pod polaganjem urne, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, određivanje vrste sahrane, određivanje grobnog mjesta, datuma i vremena polaganja urne određivanje dubine kopanja u samom grobnom mjestu, stanje grobnog mjesta, ugovaranje opreme za polaganje urne i slične prateće usluge, te trebovanje robe i naplata roba i usluga.

9.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i informativni razgovor s ciljem ugovaranja usluge polaganja urne.

- 9.1.1 Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci se automatski prenose na obrasce (zahtjev/nalog mrtvačnici, zahtjev/nalog za prevoz, zahtjev/nalog za ispraćaj, zahtjev/nalog za ukop) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi potpisani obrasci se nakon realizacije usluge polaganja urne arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

9.2 Ugovaranje osnovnih usluga

- 9.2.1 Vrstu sahrane određuje isključivo stranka (A- ateistička, K-katolička, P-pravoslavna, J-jevrejska), pri čemu je obaveza Referenta upoznati stranku da KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo obezbjeđuje samo

- tehnički dio sahrane (kapela i nadgrobno obilježje), dok se porodica treba obratiti odgovarajućoj vjerskoj instituciji za angažman vjerskog službenika.
- 9.2.2 Za određivanje grobnog mjesta za ukop, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. Referent je dužan u prisustvu stranke provjeriti grobno mjesto na način da telefonski isto provjerava sa Upravnikom nadležnog groblja. Isto je moguće provjeriti u bilo kojem vremenskom periodu izuzev ukoliko se sahrana dogovara iza 16:00 sati ili nedjeljom. U tom slučaju polaganje urne će se izvršiti u roku od najmanje 2 (dva) dana od ugovaranja polaganja urne, osim u slučaju polaganja urne u kasetu kolumbarija.
- 9.2.3 Referent dogovara datum i vrijeme ukopa sa strankom. Termini ukopa su definisani za sva gradska groblja kojima upravlja i gazduje KJKP „POKOP“ d.o.o Sarajevo. Datum ukopa se određuje prema želji stranke, a termin prema raspoloživosti slobodnih termina i u dogovoru sa Upravnikom nadležnog groblja.
- 9.2.4 Određivanje dubine kopanja u grobnom mjestu Referent dogovara prema zahtjevu stranke i prema tehničkim mogućnostima samog grobnog mjesta (potreba porodice za budućim ukopima u to grobno mjesto, da li je prethodno bilo ukopa i na kojoj dubini).
- 9.2.5 Podaci o stanju grobnog mjesta (moguće postojeće stanje: samo zemlja, otežani uslovi, spomenik, poklopna ploča, soba, kolumbarij, rozarij) su dostupni u bazi podataka Axiom, uključujući i slike grobnog mjesta. Referent koji dogovara ukop telefonski kontaktira Upravnika nadležnog groblja koji dodatno provjerava stanje na terenu.
- 9.2.6 Referent sa strankom dogovara tip i količinu potrebnih smrtovnica (minimalno 5 komada). Datum objave smrtovnica u štampi se određuje na zahtjev stranke (mogućnost objave smrtovnica u dnevnim novinama Oslobođenju i Avazu u printanom izdanju).

Smrtovnice predviđene za objavljivanje za sljedeći dan šalju se u novine do 17:00 sati putem e-maila, dok se na nadležno groblje šalju na dan ukopa.

9.3. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

- 9.3.1 Pogrebnu opremu za sahranu (sanduk za urnu, nadgrobni znak) stranka bira u salonu Prodavnice pogrebne opreme.
- 9.3.2 Nadgrobni znak treba sadržavati ime, prezime, godinu rođenja i godinu smrti, a pismom kojim će biti ispisano, je isključivo po zahtjevu stranke.
- 9.3.3 Stranka postavlja zahtjev u vezi izlaganja urne (u kapelu, direktno na grobno mjesto/kolumbarij, postament, komemorativni centar), a u skladu sa tehničkim mogućnostima groblja na kojem se obavlja ukop. Zahtjev stranke je naveden na obrascu za ispraćaj i potpisan od strane stranke i Referenta koji dogovara ukop.
- 9.3.4 Zahtjev za upotrebu razglasa pred kapelom ili grobnim mjestom/ kolumbarijem podnosi stranka. Zahtjev stranke je naveden na obrascu za ispraćaj i potpisan od strane stranke i Referenta koji je dogovarao ukop.
- 9.3.5 Natpis na nadgrobnim znakovima piše Referent u prodavnici pogrebne opreme, natpis treba sadržavati ime i prezime umrle osobe, godinu rođenja i godinu smrti na osnovu potpisanog zahtjeva stranke (na obrascu zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa).
- 9.3.6 Pločice se graviraju u prodavnici pogrebne opreme i pored imena i prezimena umrle osobe gravira se naziv groblja, datum i vrijeme ukopa. Pločicu sa vanjske strane lijepe na Urni radnici iz RJ Mrtvačnice-Prosekture. Pločica se gravira na PVC pločama koje se trebaju sa skladišta pogrebne opreme i služi dodatnoj provjeri prilikom pakovanja u RJ Mrtvačnici-Prosekturi. Takođe radnici Prodavnice pogrebne opreme vrše izradu privremene, samoljepljive oznake sa imenom, prezimenom, godinom rođenja i smrti, za poklopac kasete u kolumbarij. Oznaku lijepe radnici Radne jedinice u kojoj se vrši polaganje urne u kolumbarij.

9.4. Završne aktivnosti

- 9.4.1 Zahtjev/nalog mrtvačnici potpisan od strane stranke koja je podnijela zahtjev, od strane Referenta koji je dogovorio ukop, Referent dostavlja Upravniku RJ Mrtvačnice-Prosekture putem e-maila i fizičkim putem na dan realizacije.
- 9.4.2 Zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa potpisani od strane podnosioca zahtjeva i Referenta koji je dogovorio ukop, Referent dostavlja putem e-maila Upravniku nadležnog groblja, fizički na dan realizacije.
- 9.4.3 Organizacija svih potrebnih aktivnosti za sahranu treba biti popraćena obrascima:
- Zahtjev/nalog za ugovaranje ukopa,
- Zahtjev/nalog mrtvačnici,
- Zahtjev/nalog za ispraćaj.
- 9.4.4 Obrasci -zahtjev /nalog popunjava Referent koji dogovara ukop prema dogovoru sa strankom. Obrasci se printaju iz programa Axiom-a i potpisuju od strane stranke i Referenta koji dogovara ukop.
- 9.4.5 Pri obračunu troškova prema dogovorenim uslugama i robama, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o.
Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.
- 9.4.6 Trebovanje dogovorene robe (po zahtjevu stranke) se trebue sa skladišta pogrebne opreme putem računovodstvenog programa NIBIS.

10. UGOVARANJE PRIJEVOZA U BIH I INOSTRANSTVU

Pod prijevozom u BiH i inostranstvu, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, organizovanje prijevoza preminulog lica do prosekture, organizovanje kupanje i oblačenja preminulog lica, organizovanje gledanja preminulog lica, datuma i vremena prevoza, ugovaranje opreme za prevoz i slične prateće usluge, te trebovanje robe i naplata usluga.

10.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kom prilikom Referent izvršava prijem i kratki razgovor s ciljem ugovaranja prijevoza u BiH i Inostranstvu.

- 10.1.1 Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski prenešeni na obrasce (zahtjev/nalog mrtvačnici, zahtjev/nalog prevozu, zahtjev/nalog za ispraćaj) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Svi potpisani obrasci se nakon realizacije usluge prevoza se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta.

10.2 Ugovaranje osnovnih usluga

- 10.2.1 Potrebna dokumentacije za prijevoz preminulih lica su:
- Potvrda o smrti koju izdaje liječnik koji je konstatovao smrt,
- Izvod iz Matične knjige rođenih,
- Izvod iz Matične knjige umrlih (BiH i međunarodni), dokument preminulog lica sa slikom,
- potvrda da preminulo lice ima obezbjeđeno grobno mjesto za ukop,
- Punomoć porodice koja glasi na KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo.

KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo je dužan na osnovu dostavljenih dokumenata obezbjeđiti Sprovodnicu sanitarne inspekcije, Sprovodnicu ambasade države u koju se prijevoz posmrtnih ostataka vrši. U iznimnim slučajevima KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo vrši uslugu upisa u Matičnu knjigu umrlih.

- 10.2.2 Dogovor oko datuma i vremena prijevoza Referent vrši u dogovoru sa strankom i Upravnikom RJ za obavljanje transportnih usluga.
- 10.2.3 Referent u kontaktu sa Upravnicima RJ za obavljanje transportnih usluga i RJ Mrtvačnice-Prosekture dogovora datum i vrijeme letovanja. Upravnik RJ za obavljanje transportnih usluga određuje vozilo i

vozača koji je zadužen za prijevoz preminulog lica, određuje rutu prijevoza prema kojoj navodi broj kilometara u BiH i inostranstvu.

Referent koji dogovara prijevoz podatke unosi na Zahtjev/nalog za prevoz koji putem e-maila dostavlja Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga a na dan prijevoza fizičkim putem. Telefonskim putem se dogovara datum i vrijeme letovanja, koje Referent unosi na zahtjev/nalog mrtvačnici i koji se potpisan dostavlja putem e-maila, a na dan prevoza i fizičkim putem.

- 10.2.4 U slučaju da se preminula osoba transportuje avionom Referent podnosi zahtjev cargo službi koja bukira let i daje cijenu avio transporta.
- 10.2.5 Referent u dogovoru sa Upravnikom RJ za obavljanje transportnih usluga, organizuje dostavljanje zahtjeva za izdavanje sprovodnice sanitarne inspekcije, te nakon dobijanja iste, dokumenti se dostavljaju nadležnoj ambasadi koji na osnovu priloženih dokumenata Izdaju sprovodnicu ambasade. Sva potrebna dokumentacija se dostavlja Upravniku RJ za obavljanje transportnih usluga, koji iste predaje vozaču zaduženom za prevoz umrlog lica.
- 10.2.6 Svi dokumenti nakon realizacije usluge prevoza preminule osobe se arhiviraju u Službi za evidentiranje, rezervaciju i naplatu grobnih mjesta

10.3 Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

- 10.3.1 Prilikom prijema tijela u mrtvačnici radnici unose napomenu zahtjeva /naloga ako postoji ograničenje oko tipa sanduka (zbog veličine tijela). Porodica u salonu bira sanduk za prevoz (iznimno iz kataloga) gdje im Referent treba pokazati i svu ostalu prateću opremu (nadgrobni, pokrov, jastuk, dušek, vjerski znak na sanduku), a prilikom transporta tijela obavezan je i limeni sanduk.

10.4 Završne aktivnosti

- 10.4.1 Kontakt sa Upravnikom RJ Mrtvačnice-Prosekture: telefonskim putem se dogovara datum i vrijeme letovanja, koje Referent unosi na zahtjev/nalog mrtvačnici koji se potpisan dostavlja putem e-maila, a fizičkim putem na dan prevoza.
- 10.4.2 Trebovanje dogovorene robe (po zahtjevu stranke) se treba sa skladišta pogrebne opreme putem računovodstvenog programa NIBIS.
- 10.4.3 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga/robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP POKOP d.o.o Sarajevo. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za ukop dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

11. UGOVARANJE USLUGE KLESANJA SLOVA

Pod uslugom klesanje slova, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, određivanje grobnog mjesta, uvid u stanje grobnog mjesta i naplata usluga.

11.1 Zaprlmanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i kratki razgovor s ciljem ugovaranja usluge klesanja slova.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci se automatski prenose na obrazac (zahtjev/nalog za klesanje slova) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Potpisani obrazac se nakon realizacije usluge klesanja slova arhivira u Radnoj jedinici za građevinsku operativu.

11.2 Ugovaranje osnovnih usluga

- 11.2.1 Za utvrđivanje postojećeg stanja grobnog mjesta, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke. U slučaju specifičnih zahtjeva stranke Referent telefonski kontaktira Upravnika RJ za građevinsku operativu. Zahtjev za uklesavanje koji potpisuje

stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za podatke o grobnom mjestu.

11.2.2 Potpisan zahtjev/nalog za klesanje od strane stranke i Referenta prodavnice pogrebne opreme se dostavlja putem e-maila Upravniku RJ za građevinsku operativu a fizički sljedeći radni dan.

11.2.3 Na zahtjevu/nalogu za klesanje slova potrebno je tačno naznačiti raspored natpisa na nadgrobnom spomeniku kao i pismo (latinica ili ćirilica) kojim treba uklesati natpis.

11.3 Završne aktivnosti

11.3.1 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga na računu mora biti pojedinačno naznačena usluga i količina (broj slova ili znakova) koja je dogovorena sa strankom iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za klesanje slova dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

12. UGOVARANJE USLUGA IZRADE PODZEMNIH GREDA

Pod uslugom izrade podzemnih greda, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, određivanje grobnog mjesta, uvid u stanje grobnog mjesta i naplata usluge.

12.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i informativni razgovor s ciljem ugovaranja usluge izrade podzemne grede.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci su automatski preneseni na obrazac (zahtjev/nalog za izradu podzemnih greda) koje Referent printa i daje na potpis stranci. Potpisani obrazac se nakon realizacije usluge izrade podzemnih greda arhivira u Radnoj jedinici za građevinsku operativu.

12.2 Ugovaranje potrebnih usluga

12.2.1 Za utvrđivanje postojećeg stanja grobnog mjesta, Referent uzima podatke o grobnom mjestu iz baze podataka Axiom, uvažavajući zahtjev stranke.

12.2.2 Zahtjev za izradu podzemnih greda koji potpisuje stranka sadrži naznačenu klauzulu da stranka preuzima punu moralnu, pravnu i materijalnu odgovornost za tačnost podataka o grobnom mjestu.

12.2.3 Upravniku RJ za građevinsku operativu: zahtjev/nalog za izradu podzemnih greda potpisan od strane stranke i Referenta prodavnice pogrebne opreme se dostavlja putem e-maila, a fizički sljedeći radni dan.

12.3 Završne aktivnosti

12.3.1 Pri obračunu i naplati odgovarajuće usluge, na računu mora biti pojedinačno naznačena usluga koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Stranka koja je dogovorila usluge za izradu podzemnih greda dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

13. UGOVARANJE CVJETNIH ARANŽMANA

Pod ugovaranjem cvjetnih aranžmana, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, određivanje datuma i vremena ispraćaja te naplate dogovorenih aranžmana.

13.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kojom prilikom Referent izvršava prijem i informativni razgovor s ciljem ugovaranja izrade cvjetnih aranžmana.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci automatski bivaju preneseni na obrazac (zahtjev/nalog cvjećari) koje Referent printa i daje na potpis stranci.

13.2 Ugovaranje potrebnih usluga

- 13.2.1 Stranka bira aranžmane iz kataloga cvijeća a Referent telefonom provjerava sa radnicama u cvjećari da li je dat aranžman na raspolaganju.
- 13.2.2 Zahtjev oko boje trake i teksta na traci postavlja stranka i to mora biti jasno vidljivo na obrascu.
- 13.2.3 Dogovor oko datuma, vremena i mjesta dostave aranžmana ako su aranžmani naručeni za sahranu: na zahtjevu/nalogu cvjećari je upisan datum i vrijeme ukopa kao i mjesto ispraćaja, a ako je aranžman za druge prigode Referent upiše mjesto, datum i vrijeme gdje stranka želi preuzeti cvjetni aranžman.

13.3. Završne aktivnosti

- 13.3.1 Referent prodavnice pogrebne opreme otvara zahtjev /nalog za cvjećaru, koji potpisuju stranka i Referent koji dogovara cvjetne aranžmane i isti se šalje nadležnoj radnoj jedinici putem e-malla, a fizički na dan realizacije.
- 13.3.2 Stranka koja je dogovorila izradu cvjetnih aranžmana dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora po predračunu koji se izdaje u prodavnici pogrebne opreme, a fiskalni račun se izdaje u Cvjećari na dan realizacije.

14. UGOVARANJE ZAMJENE NADGROBNIH ZNAKOVA

Pod zamjenom nadgrobnih znakova, u smislu ove Procedure, podrazumijevaju se aktivnosti Referenta po pitanju: prijem zahtjeva stranke, ugovaranje opreme i prateće usluge, te trebovanje robe i naplata usluga.

14.1 Zaprimanje zahtjeva

Članovi porodice preminule osobe posjećuju Prodavnicu pogrebne opreme, kom prilikom Referent izvršava prijem i informativni razgovor s ciljem ugovaranja usluge zamjene nadgrobnog znaka.

Stranka podnosi pisani zahtjev vezano za tražene usluge i prilaže na uvid identifikacijski dokument (lična karta), a Referent temeljem podataka, iste unosi u bazu podataka Axiom. Podaci automatski bivaju preneseni na obrasce (zahtjev/nalog za zamjenu nadgrobnog znaka) koji Referent printa i daje na potpis stranci.

14.2 Ugovaranje osnovnih usluga

- 14.2.1 Podaci o grobnom mjestu se uzimaju iz baze podataka Axiom a prema zahtjevu stranke.
- 14.2.2 Dogovor oko vrste nadgrobnog znaka (krst, križ, piramida, bašluk muški, bašluk ženski) se vrši prema zahtjevu stranke.
- 14.2.3 Stranka bira pismo kojim će biti napisan nadgrobni znak koji mora sadržavati ime, prezime, godinu rođenja i godinu smrti preminulog lica.
- 14.2.4 Nadgrobni znak se dostavlja najranije prvi slijedeći radni dan na nadležno groblje ili po zahtjevu stranke koja lično preuzima nadgrobni znak u prostorijama Prodavnice pogrebne opreme.
- 14.2.5 Zahtjev/nalog za zamjenu nadgrobnog znaka se printa iz baze podataka Axiom, isti potpisuje stranka i Referent Prodavnice pogrebne opreme a nalog je vidljiv u bazi podataka Axiom.
- 14.2.6 Natpis na nadgrobnim znakovima izrađuje Referent u prodavnici pogrebne opreme, a natpis treba sadržavati ime i prezime umrle osobe, godinu rođenja i godinu smrti na osnovu potpisanog naloga/zahtjeva stranke (na obrascu zahtjev/nalog za zamjenu nadgrobnog znaka).

14.3 Završne aktivnosti

- 14.3.1 Pri obračunu i naplati odgovarajućih usluga i robe, na računu mora biti pojedinačno naznačena svaka usluga i roba (i količina) koja je dogovorena sa strankama iz važećeg maloprodajnog cjenovnika usluga i roba KJKP „POKOP“ d.o.o. Stranka koja je dogovorila robe i usluge za zamjenu nadgrobnog znaka dužna je izvršiti uplatu prije realizacije dogovora.

15. OSTALI POSLOVI PRODAVNICE POGREBNE OPREME

15.1 Svaka aktivnost Prodavnice pogrebne opreme je registrovana unosom podataka u bazu podataka programa Axiom, popraćena izradom odgovarajućih obrazaca te je samim tim odmah dostupna svim korisnicima programa Axiom. Sve službe uključene u realizaciju (RJ Mrtvačnica /Prosektura, RJ za obavljanje transportnih usluga, RJ groblje na svima lokacijama kojim upravlja i gazduje KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo i cvječara) se telefonski kontaktiraju u toku samog dogovora sa strankama, a nalozi se neposredno nakon završenog dogovora dostavljaju putem e-maila nadležnim službama. Na dan izvršenja, potpisani zahtjev/nalog potpisan od strane stranke i Referenta koji je dogovarao datu aktivnost dostavlja se na potpis izvršiocu naloga. Svi dokumenti nakon realizacije se arhiviraju u Službi za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta.

15.2 Pored osnovnih aktivnosti/usluga Prodavnice pogrebne opreme, navedenih u ovoj Proceduri, Referenti su dužni obavljati i slijedeće zadatke po potrebi:

- davanje informacija usmeno, telefonski i putem e-maila;
- svakodnevni kontakt sa pogrebnim društvima i drugim institucijama;
- dnevno vođenje trgovačke knjige i knjige dnevnih izvještaja;
- dnevno spravljanje stanja sa skladištem;
- dogovori oko prevoza i zbrinjavanja patološkog otpada;
- dogovor oko ukopa i exh. po nalogu Tužilaštva i Instituta za traženje nestalih osoba, socijalne sah.;
- otvaranje naloga za prenos umrlih u kosturnicu Vlakovo (nalog exh. Obrazac za ukop, pločice);
- mjesečna inventura;
- pisanje obavijesti dnevnih ukopa i distribucija na pripadajuća groblja;
- dostavljanje sedmičnih i mjesečnih izvještaja;
- objavljivanje smrtonovica i obavjest o ukopima na web stranicu Preduzeća.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

16.1 Ova Procedura stupa na snagu danom donošenja 18.03.2025. godine.

16.2 Izmjene i dopune ove Procedure usvaja Uprava KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo.

16.3 Za ažuriranje Procedure nadležna je Služba za Komercijalne poslove - Prodavnica pogrebne opreme KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo.

Broj:01-45-639-4.1/25

Sarajevo 18.03.2025. godina

