

CODUL DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ PROFESIONALĂ

al membrilor Asociației Serviciilor Funerare



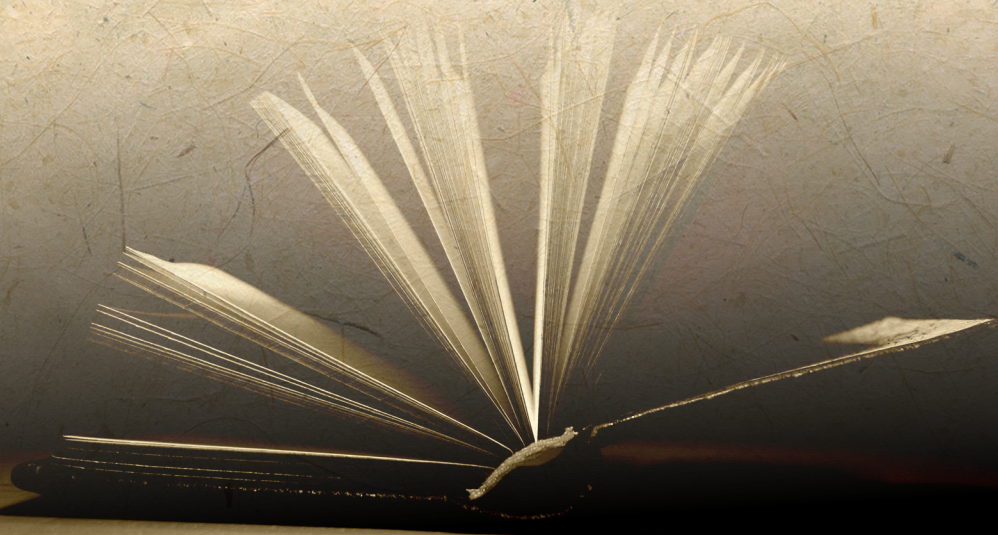
Asociația Serviciilor Funerare

19

Alături de
Suferința
Familiei



**CODUL DE ETICĂ ȘI
CONDUITĂ PROFESIONALĂ**
AL MEMBRILOR ASOCIAȚIEI SERVICIILOR FUNERARE



PRINCIPII GENERALE

PRINCIPIILE CARE GUVERNEAZĂ
CONDUITA PROFESIONALĂ A
MEMBRILOR A.S.F.:



a) supremația legii, principiu conform căruia membrii A.S.F. au îndatorirea de a respecta legile statului în care sunt prestate serviciile funerare și reglementările specifice sectorului funerar;



b) prioritatea interesului familiei, principiu conform căruia, în exercitarea atribuțiilor lor, membrii A.S.F. au îndatorirea de a considera interesul familiei defunctului mai presus decât interesul personal. Orice referire la „familia defunctului” privește și persoana/persoanele care dispun cu privire la înmormântare.



c) asigurarea egalității de tratament atât a tuturor celor aflați în situația dificilă a pierderii unui apropiat, cât și cu privire la toți defuncții;



d) profesionalismul, principiu conform căruia prestatorii de servicii funerare au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;



e) calitatea serviciilor, principiu potrivit căruia prestatorii de servicii funerare au o continuă preocupare în sensul creșterii calității serviciilor oferite;



f) integritatea morala, principiu conform căruia membrilor A.S.F. le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea atribuțiunilor de serviciu în afara celor prevăzute în Contractul de prestări servicii funerare;



g) libertatea de gândire și de exprimare, principiu conform căruia membrii A.S.F. pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri, să semnaleze atunci când au cunoștință despre incompatibilități care ar duce la disfuncționalități ale asociației;



h) cinstea și corectitudinea, principiu conform căruia în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu membrii A.S.F. trebuie să fie de bună-credință;

h) deschidere și transparență către familiile îndoliate.



Membrii Asociației Serviciilor Funerare (A.S.F.) în conformitate cu prevederile Statutului sunt de acord să respecte următoarele reguli profesionale și de deontologie profesională:





ÎN RAPORT CU FAMILIA



Raporturile cu familia defunctului pleacă de la ideea de bază precum că, aflată într-o situație dificilă, familia nu trebuie împovărată suplimentar cu probleme – de aceea, cu privire la organizarea serviciilor funerare, cu cât mai multe dintre problemele ivite sunt preluate și rezolvate de prestatorul de servicii funerare, cu atât familia va avea starea necesară sufletească de a trece mai ușor peste aceste momente grele.

Astfel:

a) prestatorul de servicii funerare, fie la preluarea telefonică a cazului, fie prin contact direct cu familia, va prezenta gama de servicii funerare prestate, inclusiv prețurile practicate cât mai clar și concis. Se vor evita exprimări cu caracter general de tipul „facem noi tot” fără a preciza prețul și sub orice formă se vor evita confuzii în care la sfârșitul prestației funerare costul va fi diferit de cel stabilit inițial, eventual mai mare.



b) familia va fi înștiințată direct și corect asupra serviciilor/produselor vândute într-o manieră suficient de detaliată iar dacă aceasta consimte la efectuarea prestației funerare cu prestatorul de servicii funerare se va încheia un Contract de prestări servicii funerare, respectiv de vânzare de produse;

c) prețul stabilit în Contract se va regăsi fără echivoc pe Factura Fiscala eliberată la final;

d) se va evita pe cât posibil punerea familiei pe drumuri pentru întocmire de acte iar dacă prezența familiei/apărținătorilor este obligatorie se va încerca ajutarea cu mijloace de transport și/sau consultanță;

e) pentru manoperele de îmbălsămare/tanatopraxie efectuate, acestea vor fi explicate premergător familiei, respectiv în ce constau, care este beneficiul efectuării, dacă constituie o obligație legală și respectiv costul efectiv;

f) prestatorul de servicii funerare va ține cont că serviciile funerare definite legal sunt: primirea comenzii pentru înmormântare, transportul persoanei decedate, pregătirea pentru înmormântare, așezarea pe catafalc și organizarea ceremoniei de ultim rămas bun, preluarea urnei și predarea urnei. Pregătirea defunctului pentru înmormântare include și îngrijiri mortuare ce sunt adresate direct corpului defunctului, precum manoperele de spălare și igienizare, îmbălsămare și tanatopraxie. Cu privire la vânzarea de bunuri prin magazine specializate, esențial este sicriul. Familiei i se vor prezenta aceste servicii funerare definite legal, precum și bunurile (produsele) ce pot fi achiziționate. În afara acestor servicii și bunuri, orice prestare/furnizare suplimentară, precum corone, transport aparținători, servicii de catering sub orice formă și alte asemenea, care pot fi efectuate/furnizate de prestator, vor fi aduse la cunoștință din timp sub aceeași formă de preț dinainte stabilit.

g) prestatorul de servicii funerare va avea un respect absolut față de credințele și cerințele familiei încercând să le efectueze pe cât posibil în totalitate, bineînțeles respectând cadrul legal. De interes aparte rămâne relația familiei cu preotul/biserica/religia sau înhumarea de tip civil, precum și incinerarea (cremațiunea), totul stabilit de familie și respectat de prestatorul de servicii funerare;

h) în tot ceea ce efectuează prestatorul de servicii funerare trebuie să dea dovada de profesionalism deosebit, începând de la îmbrăcămintea adecvată și îngrijită – de preferat de culoare neagră, eventual costum și cravată, pentru

soferi, manipulanți, etc. – atitudine rezervată, fără a ieși în evidență. Atitudinea rezervată din partea angajaților pune în prim-plan familia aflată în suferință, nu prestatorul de servicii funerare, dovedind totodată respect față de durerea familiei.



***i)** respectarea în totalitate a drepturilor și dorințelor familiei contra costului cuvenit trebuie să fie motto-ul desfășurării activității în sectorul funerar. Aceștia au dreptul de a fi informați corect despre costul prestației funerare și de a alege în cunoștință de cauză prestatorul de servicii funerare, respectiv de a alege între înhumare sau incinerare.*



***j)** prestatorul de servicii funerare va asigura în totalitate și în permanentă confidențialitatea asupra aspectelor legate de defunct, lăsând familiei aranjamentele în ceea ce privește anunțul morții, depunerea defunctului, etc. aceste aspecte urmând a fi divulgate doar la cererea expresă a familiei. În condițiile în care exista prevederi legale legate de memoria persoanei decedate sau datele personale ale defunctului, acestea se vor respecta în totalitate;*



***k)** în permanență cel care prestează servicii funerare va fi la curent cu legislația în vigoare, un rol important în această privință având asociația profesională din care face parte cu obligația de a ține la curent prestatorii cu modificările apărute în sector;*



***l)** în cazul în care se efectuează transport funerar internațional (repatrieri sau transport din România în extern) prestatorul trebuie să fie la curent cu prevederile legale ale statului din care se preia sau se duce defunctul. Și în această privință A.S.F. trebuie să aibă în permanență actualizată baza de date cu legislația specifică la nivel european ținând cont de faptul că privim Europa ca pe un spațiu deschis din care România face parte;*



m) la locul în care are sediul social, la punctele de lucru sau unde efectuează reclama (ziar, on-line, afișaj stradal, etc.) prestatorul de servicii funerare este obligat să facă reclamă onestă și corectă, fără a publica ceea ce nu face, evitând confuzii și neînțelegeri. Totodată, ținând cont de specificul profesiei, va evita afișarea unor aspecte sensibile pentru populație. Afișajul va evita expunerea stradala a sicriilor, coroanelor, etc. iar interiorul magazinului va fi protejat vederii din exterior cu folie.



n) prin propriul exemplu prestatorul de servicii funerare va urmări ridicarea nivelului de cunoaștere personală și va pune la dispoziția membrilor asociației acest exemplu în vederea ridicării gradului de cunoștințe profesionale la nivelul întregii asociații;



o) prin toate aceste aspecte se urmărește integritatea relației cu colegii atât la nivel național dar în special în interiorul asociației, la fel de bine și la nivel internațional, aspecte care vor fi detaliate în cuprinsul următorului capitol.



ÎN RAPORT CU FAMILIA



În ceea ce privește relația cu ceilalți membri ai A.S.F. principiile unei bune colaborări constau în:



a) permanenta legătură asigurată în interiorul asociației în dublu sens, atât dinspre membrul asociației, cât și din partea conducerii asociației;



b) evidențierea în formă scrisă a aspectelor ce țin de buna desfășurare a colaborării între firmele componente ale asociației;



c) stabilirea unei baze de date comune prin intermediul site-ului asociației referitoare la acte, documente, aspecte juridice, etc.



d) tonul discuțiilor trebuie să fie unul moderat, bazat pe argumentație de ordin logic iar atunci când nu sunt înțelese sau se considera a nu fi înțelese trebuie aduse în atenția Comisiei de Disciplina constituită în cadrul asociației;



e) discuția deschisă, sinceră și dialogul bazat pe argumente sunt cele chemate să gverneze relațiile din interiorul asociației. Totodată interesul comun al membrilor trebuie urmărit fără a se face rabat de la acest scop comun prin interese personale.



f) scopurile care sunt conexe activității trebuie tratate prin dialog iar în condițiile în care nu se poate stabili rezultatul direct se va recurge la Comisia de Mediere constituită în cadrul asociației. În sfera activităților conexe sunt cuprinse cele de natură economică sau politică, în cadrul asociației acestea putând fi tratate individual și nu comun.



DISPOZIȚII FINALE



Normele etice și de conduita profesionala prevăzute de prezentul Cod devin obligatorii pentru toți membrii A.S.F. după însușirea lor prin semnare. Astfel, fiecare membru are datoria de a cunoaște și respecta Codul de Etica și Conduită profesională.

Orice problemă legată de impunerea și respectarea normelor de conduită, inclusiv inițiativele privind completarea și/sau modificarea normelor de etică și conduită cuprinse în prezentul Cod, vor fi prezentate Comisiei pentru consiliere etică, special desemnata în cadrul Asociației Serviciilor Funerare, care va analiza situațiile și le va înainta în scris conducerii în vederea luării deciziilor care se impun. Membrul A.S.F. care sesizează o astfel de problemă va fi informat de către responsabilul pentru consiliere etică, cu privire la modul de soluționare a sesizării sale.

Încălcarea dispozițiilor prezentului Cod de etica și conduită profesională atrage răspunderea disciplinară a membrilor. În acest sens, Comisia de Disciplina are atribuții și competența de a cerceta încălcarea prevederilor prezentului Cod, precum și de a propune aplicarea sancțiunilor disciplinare, în condițiile Statutului.

Membrii nu pot fi sancționați sau prejudiciați în niciun fel pentru sesizarea cu bună-credință a organelor competente cu atribuții disciplinare cu privire la cazurile de încălcare a normelor de etică și conduită profesională.





*Asociația
Serviciilor Funerare*

Trifu Petru Virgil președinte

☎ 0740 256 525

Văduva Bogdan -vicepreședinte-

☎ 0752112965

Saraf Ionuț - Giorgian -vicepreședinte-

☎ 0731810446

Toniță Bogdan -cenzor-

☎ 0766292774

Cifu Vlad -secretar-

☎ 0724085870



☎ 0740 256 525

✉ asoservfun@yahoo.com

🌐 asoservfun.ro