

ПОСТАНОВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
22 июля 2015 г. № 19

**Об утверждении Правил профессиональной этики
в области похоронного дела**

На основании части третьей статьи 6 Закона Республики Беларусь от 12 ноября 2001 года «О погребении и похоронном деле» в редакции Закона Республики Беларусь от 8 января 2015 года, подпункта 4.4 пункта 4 Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 г. № 968 «Вопросы Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь», Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила профессиональной этики в области похоронного дела.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Министр

А.А.Терехов

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Министерства жилищно-
коммунального хозяйства
Республики Беларусь
22.07.2015 № 19

**ПРАВИЛА
профессиональной этики в области похоронного дела**

1. Настоящие Правила определяют основы профессиональной этики при оказании в Республике Беларусь работниками специализированных организаций, иных юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, индивидуальными предпринимателями услуг в области похоронного дела (далее, если не установлено иное, – лица, оказывающие услуги в области похоронного дела) заказчикам ритуальных услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, определенных Законом Республики Беларусь от 12 ноября 2001 года «О погребении и похоронном деле» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 107, 2/804; Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 11.01.2015, 2/2235), а также следующие термины и их определения:

заказчик ритуальных услуг – лицо, заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (работу, услугу) для организации погребения и (или) осуществления ухода за участками для захоронения;

лица, понесшие утрату, – переживший супруг (супруга) умершего (погибшего) (далее – умерший), близкие родственники (родители, усыновители (удочерители), дети, в том числе усыновленные (удочеренные), родные братья и сестры, дед, бабушка или внуки), законный представитель умершего, иные физические лица, участвующие в похоронах.

3. При оказании услуг в области похоронного дела необходимо соблюдать следующие морально-этические принципы:

- уважение;
- сочувствие;
- вежливость;
- сдержанность;
- корпоративность;
- неконфликтность;

организованность;
конфиденциальность.

4. Уважение, сочувствие, вежливость заключаются в проявлении лицами, оказывающими услуги в области похоронного дела, чуткости, доброжелательности, внимательности, любезности при оказании услуг в области похоронного дела, а также в проявлении терпимости и понимания к этнокультурным нормам, верованиям и обрядам в области захоронения, уважении взглядов и убеждений лиц, понесших утрату, в том числе исключении дискриминации по религиозному и (или) национальному признакам, запрете привилегий и (или) ограничений по признакам расы, цвета кожи, политических, религиозных и других убеждений, пола, этнического и социального происхождения, имущественного состояния, местожительства, по языковым или иным признакам.

Сдержанность заключается в соблюдении лицами, оказывающими услуги в области похоронного дела, тактичности и корректности в общении с лицами, понесшими утрату, в том числе необходимости следить за речью, жестами, мимикой во время обращения к ним.

Корпоративность заключается в обязанности лиц, оказывающих услуги в области похоронного дела:

быть принципиальными и требовательными к себе и коллегам, уважать их права, законные интересы, честь, достоинство, репутацию;

быть корректными и доброжелательными к коллегам, уважать труд и опыт каждого члена коллектива;

оказывать помощь молодым коллегам, способствовать их нравственному воспитанию;
строить взаимоотношения с коллегами на основании взаимного доверия, соблюдения профессиональной этики;

способствовать исключению случаев некомпетентности и непрофессиональности коллег.

Неконфликтность заключается в способствовании лиц, оказывающих услуги в области похоронного дела, недопущению возникновения конфликтных ситуаций, а также невступлении в отношения, которые могут привести к неблагоприятным последствиям при оказании услуг в области похоронного дела.

В случае возникновения конфликта интересов или возможности возникновения такого конфликта работник должен обратиться за помощью в разрешении ситуации к своему непосредственному руководителю.

Организованность заключается в добросовестном исполнении лицами, оказывающими услуги в области похоронного дела, своих обязанностей, проявлении профессионализма, пунктуальности, обеспечении оптимальной организации своего труда.

Конфиденциальность заключается в соблюдении лицами, оказывающими услуги в области похоронного дела, правового режима информации в соответствии с законодательством в области информации, информатизации и защиты информации. Соблюдение принципа конфиденциальности обязательно и не зависит от продолжения или прекращения отношений с заказчиком ритуальных услуг.

5. Не допускается навязывание лицами, оказывающими услуги в области похоронного дела, товаров (работ, услуг) для организации погребения, а также включение в траурную церемонию похорон (в том числе на основе волеизъявления умершего, пожелания его родных и близких) элементов, нарушающих гражданские права, свободы и обязанности, установленные действующим законодательством.

Участие лиц, понесших утрату, в подготовке и проведении похорон должно рассматриваться при оказании услуг в области похоронного дела как приоритетное право этих лиц.

6. Лица, оказывающие услуги в области похоронного дела, обязаны:

осуществлять деятельность по организации погребения, реализации соответствующих товаров (работ, услуг) и (или) осуществлению ухода за участками для захоронения, местами в колумбарии заказчика ритуальных услуг с равным уважением к каждому умершему и (или) его семье, их вероисповеданию, обычаям и традициям обрядов различных вероисповеданий о погребении;

обосновывать и разъяснять принятые ими решения, соблюдать требования законодательства в области погребения и похоронного дела, а также принципы и нормы профессиональной похоронной этики в области похоронного дела и осуществлять их на практике;

самостоятельно повышать уровень знаний по вопросам погребения и похоронного дела (обрядовые обычаи проведения различных похоронных ритуалов, особенности погребения умерших различных вероисповеданий), а также стремиться повышать профессиональную компетентность и осведомленность, используя собственный опыт и опыт коллег;

учитывать общемировые этические нормы в похоронном протокольном этикете, в том числе соблюдать международные этические нормы похоронного протокольного этикета при погребении лиц различного гражданства и (или) подданства;

уважительно относиться к участникам похорон, а также к телу (останкам), праху умерших;

формировать и поддерживать этические устои коллектива, предупреждать негативные проявления характера, неприемлемые в нравственном отношении;

не допускать влияния на выполнение своих служебных обязанностей личных (частных) интересов, интересов лиц, понесших утрату, или других лиц, если эти интересы не совпадают с основными принципами деятельности в области похоронного дела и (или) противоречат им;

отказывать лицам, взявшим на себя организацию погребения, членам семьи умершего, иным лицам в выполнении их пожеланий, указаний и (или) просьб при оказании услуг в области похоронного дела, если они могут повлечь несоблюдение или нарушение законодательства в области погребения и похоронного дела;

иметь аккуратную прическу и опрятный внешний вид;

не допускать действий и поступков, которые могут навредить интересам юридических лиц и (или) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, либо отрицательно повлиять на их репутацию.

7. К действиям лиц, оказывающих услуги в области похоронного дела, нарушающим нормы профессиональной этики в области похоронного дела, в том числе могут быть отнесены:

воспрепятствование свободе выбора соответствующих товаров (работ, услуг) заказчиком ритуальных услуг;

навязывание соответствующих товаров (работ, услуг) заказчику ритуальных услуг и (или) создание ситуаций, в которых оно может быть спровоцировано;

оскорбление чувств лиц, понесших утрату, участников обрядовых церемоний;

применение недобросовестных методов психологического воздействия на заказчиков ритуальных услуг, лиц, понесших утрату, иных лиц при оказании услуг в области похоронного дела или оформлении заказов на них;

неподобающее и (или) неуважительное отношение к телу (останкам), праху умершего.

8. Руководители специализированных организаций, иных юридических лиц независимо от подчиненности и форм собственности, а также индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги в области похоронного дела, принимают меры по недопущению неэтичного поведения своих работников путем организации системной работы по развитию профессиональной этики персонала, информационно-просветительской работы, совершения иных действий, направленных на соблюдение работниками законодательства в области погребения и похоронного дела.