

Приложение к Приказу  
Директора СМУП «ВЦ ЖКХ»  
№ 45 от 04.09.2014г.

**КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ  
СМУП «ВЦ ЖКХ»**

СМУП «ВЦ ЖКХ»  
КОПИЯ ВЕРНА  
инспектор по контролю за качеством жилищно-коммунального хозяйства  
Пантухова И.А.  
20.09.2014  
СЕРВИС ЦЕНТРАЛЬНЫЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
СМУП «ВЦ ЖКХ»

## 1 Введение

1.1 Корпоративный этический Кодекс сотрудника СМУП "ВЦ ЖКХ" (далее – Кодекс) является сводом этических и нравственных норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых каждым сотрудником СМУП "ВЦ ЖКХ", независимо от уровня занимаемой им должности. Каждый сотрудник СМУП "ВЦ ЖКХ" (далее – Компании) принимает на себя обязательство в ходе своей деятельности руководствоваться положениями данного Кодекса.

1.2 Основная цель Кодекса – определение и закрепление стандартов деятельности Компании и поведения её сотрудников, направленных на повышение прибыльности, успешности и эффективности Компании, а также на повышение уровня внутрикорпоративной жизни сотрудников.

1.3 Персонал и руководители всех звеньев Компании не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с корпоративными ценностями и могут нанести ущерб деловой репутации и интересам СМУП "ВЦ ЖКХ".

1.4 Поступая на работу в Компанию, каждый сотрудник знакомится с текстом настоящего Кодекса, принимает и разделяет его принципы, осознает их обязательный характер в рамках своей профессиональной деятельности.

1.5 Правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый сотрудник Компании.

## 2 Наша Компания – СМУП "ВЦ ЖКХ"

Основная цель Компании – своевременное и качественное предоставление услуг клиентам Компании.

Взаимодействие Компании с партнерами базируется на высокой степени доверия, ориентации на совместное развитие и нацеленности на достижение результатов. Эти принципы, подкрепленные высокими стандартами сервиса, позволяют нашей Компании на протяжении многих лет оставаться постоянным партнером ведущих управляющих, обслуживающих и ресурсоснабжающих организаций, системы ЖКХ города Смоленска в целом.

## 3 Миссия Компании

Мы формируем высокие стандарты ведения бизнеса и инновационные технологии, создавая новые возможности для развития сотрудников, партнеров, коллег, инвесторов.

## 4 Ценности Компании

### 4.1 Потенциал сотрудников.

Сотрудники – основное конкурентное преимущество Компании. Мы намерены создавать все условия для соблюдения интересов наших сотрудников, поэтому для Компании важны:

- профессиональное и личностное развитие сотрудников;
- справедливая оценка вклада каждого сотрудника;



-инициативность сотрудников;  
-создание благоприятного морально-психологического климата и нормальных условий труда на рабочих местах.

#### 4.2 Лидерство

Мы стремимся быть лидерами во всех сферах своей бизнес деятельности. Мы уверены, что безвыходных ситуаций не бывает. Найти пути их решения - вот наша основная задача.

#### 4.3 Результативность

Мы стремимся к оптимальному использованию всех ресурсов, грамотному управлению, оперативности и точности исполнения поставленных задач, высокой производительности труда во всех сферах деятельности Компании, к достижению максимально возможных результатов при условии оптимального использования человеческих, природных и финансовых ресурсов. Мы умеем мобилизоваться и выполнить задачу в кратчайшие сроки.

#### 4.4 Профессионализм

Профессионализм - это глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня. Принять оптимальное решение, дать грамотную консультацию в пределах своей компетенции - дело чести каждого сотрудника Компании. Все решения в Компании принимаются с точки зрения компетентности и целесообразности, а не в угоду чьим-то амбициям или лоббированию.

#### 4.5 Новаторство / инновационность

Инновационность касается любого аспекта деятельности Компании. Мы особенно ценим сотрудников, являющихся носителями знаний «ноу-хау» и нацеленных на дальнейшее развитие своих навыков и компетенций и их применение на практике в рамках Компании.

#### 4.6 Клиентоориентированность

Нацеленность на клиента, способность Компании извлекать дополнительную прибыль за счёт качества сервиса, глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей целевого клиента. Целевой клиент - приоритетный для Компании в долгосрочной перспективе.

**5. Компания стремится к тому, чтобы каждый сотрудник искренне гордился тем, что работает в СМУП "ВЦ ЖКХ".**

#### 6. Нормы и правила корпоративной этики

##### 6.1 Конфиденциальная информация

Любая информация, кроме общедоступной, которая известна сотруднику по роду работы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим сотрудникам, которым она не нужна для исполнения ими своих служебных обязанностей. Конфиденциальная информация, доступная одному подразделению, при каких обстоятельствах не может быть передана в другое, за исключением случаев, когда это





диктуется технологией совершения соответствующих операций либо, когда это происходит с санкции руководителя данного подразделения.

При поступлении на работу в Компанию сотрудник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и представляющую коммерческую тайну информацию в период работы в Компании и после ухода из нее.

Сотрудникам Компании запрещается разглашать любые сведения о работе Компании, её клиентах, потребителях жилищно-коммунальных услуг и поставщиках, за исключением, если их разглашение запрещено законом или внутренними актами Компании.

## 6.2. Конфликт интересов

Недопущение возникновения конфликта интересов с клиентами, между клиентами, а также между сотрудниками Компании является важным условием для обеспечения стабильной деятельности СМУП "ВЦ ЖКХ". В целях предотвращения конфликта интересов при осуществлении деятельности уменьшения его негативных последствий сотрудники СМУП "ВЦ ЖКХ" обязаны соблюдать принцип приоритета интересов Компании.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника Компании, могут привести к конфликту интересов, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя.

В случае возникновения противоречия между личными интересами сотрудника и Компании сотруднику необходимо обсудить эту проблему с непосредственным руководителем и попытаться найти компромисс в рамках корпоративных принципов и ценностей.

## 7 Правила делового поведения в Компании

### 7.1 Принципы отношений между сотрудниками:

-Иновационный подход. Живое воображение и здоровое любопытство. Сотрудник вносит и осуществляет новые, конструктивные и прогрессивные идеи, приёмы в какой-либо области своей деятельности.

-Инициативность. Умение предпринимать волевое действие, брать на себя ответственность.

-Рациональное использование рабочего времени. Сотрудникам необходимо планировать своё рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводительными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем. При этом неформальное общение, дистанционное обучение, пользование сетью Internet в личных целях должны осуществляться вне рабочего времени.

-Повышение уровня профессионализма. Сотрудник заинтересован в повышении уровня своего профессионализма, открыт для получения новых знаний и опыта. Если профессионально он еще чем-то не владеет, это означает только то, что он овладеет этим скоро, потому что этот сотрудник умеет учить себя сам. Если же сотруднику что-либо неясно в работе, он не медлит задавать вопросы компетентным людям.



-Позитивность в своих мыслях и словах. В разговорах с коллегами сотрудник говорит о том, как улучшить положение Компании и как наиболее эффективно задействовать имеющиеся ресурсы. Он не пропустит проблему - он предлагает решение.

-Ответственность за свои поступки и верность своему слову. Сотрудник делает свою работу в срок, быстро и качественно, берёт на себя ответственность за результат; всегда держит своё слово и отвечает за свои слова и поступки. Он учится на своих ошибках и знает, что извиниться за них – важно, но исправлять ошибки надо, прежде всего, не словами, а делом.

-Открытость и готовность к общению. Каждый сотрудник Компании при обращении к нему с вопросом, в случае собственной компетентности, даёт ответ либо направляет к лицу более компетентному в данной области. Сотрудник Компании контактен и открыт в коллективе но, учитывая высокую интенсивность труда, на работе занят делом.

-Конструктивное общение, направленное на результат. В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат. Сотрудник умеет слушать и слышать; коротко и четко формулирует свои мысли, он умеет договариваться и выполнять договоренности; умеет формулировать и обосновывать свою позицию.

-Юмор в общении между людьми. Юмор и ирония (в частности, самоирония) - это признаки ума. В команде СМУП "ВЦ ЖКХ" должны работать развитые, сильные, интеллектуальные люди.

-Деловая форма одежды. Деловая форма одежды включает в себя одежду сдержанного стиля, обязательного для сотрудников в дни проведения заранее объявленных официальных встреч, переговоров, деловых визитов, и демократичного стиля, допускаемого для сотрудников в повседневной рабочей обстановке.

-Бережный и экономный подход к материальным ресурсам Компании. Сотрудники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям Компании вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

-Взаимоуважение, вежливость и доброжелательность. Сотрудник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создается атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки.

-Беспристрастность, исключающая возможность влияния на деятельность работника решений политических партий и общественных объединений.

#### 7.2 Порицаемые в Компании принципы отношений между сотрудниками:

-Формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям. В Компании не принято работать по принципу: «Я свое дело сделал, а вы - как хотите».

-Общаться в резком тоне. В Компании не принято употреблять грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, клиентами, партнерами.

-Панибратство. Бизнес - это умение общаться, прежде всего, по деловому. Неуместные





анекдоты, «плоские» шутки не являются элементами делового общения.

-Опаздывать и уходить раньше времени. Время - важный ресурс бизнеса. В Компании не принято опаздывать на работу и на деловые встречи. В случае непредвиденных обстоятельств необходимо предупреждать коллег и руководство об опоздании.

-Отодвигать сроки работ и выполнения обязательств. В Компании не принято отодвигать сроки работ и выполнения обязательств как между сотрудниками, так и по отношению к внешним организациям и людям.

-Отвлекаться от выполнения рабочих задач. В Компании не приняты длительные разговоры на личные темы по телефону, а так же общение между сотрудниками, отвлекающее или мешающее выполнению рабочих заданий (громкий смех, разговоры, музыка).

-Оставлять рабочий кабинет открытым и не отвечать на звонки. В Компании не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все сотрудники. Сейф всегда должен быть закрыт, а ключ находиться в потайном месте, конфиденциальные документы на рабочем столе оставлять не должны.

-Не представляться, не называть название Компании при телефонном разговоре. В Компании не принято не представляться при входящих и исходящих телефонных звонках.

-Как правило, при входящем и исходящем телефонном звонке сотрудники первыми говорят название Компании или её отдела, а так же свое имя.

-Отказываться от участия в корпоративных мероприятиях. Неформальные мероприятия - День рождения Компании, субботник, совместные праздники и тренинги - важные события в жизни коллектива Компании.

- Деловое общение вне кабинетов. В Компании не рекомендуется осуществлять деловое общение (переговоры, встречи с клиентами и партнерами, совещания, обсуждение бизнес-решений, утверждение документов и пр.) вне рабочих кабинетов или переговорных комнат - например, в коридорах, подсобных помещениях, если это не вызвано острой производственной необходимостью.

### 7.3 Запрещается сотрудникам Компании:

-Срывать заказы и некорректно вести себя. В Компании запрещается сознательное невыполнение обязательств перед клиентами, срыв заказов и обязательств перед организациями и физическими лицами.

В Компании запрещено некорректно вести себя по отношению к клиентам, партнерам, органам власти. Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб Компании, нанести удар по репутации Компании или репутации ее клиентов и партнеров.

-Деловое общение с конкурентами. В Компании запрещается деловое общение с представителями конкурирующих организаций без согласования с руководством.

- принимать денежные вознаграждения в любой форме от клиентов, партнеров.







-приняв звонок, адресованный коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, необходимо помочь найти его или принять для него сообщение.

-если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

-звоня деловым партнёрам или коллегам, также принято здороваться, называть себя и свою Компанию и кратко формулировать суть проблемы, которую хотели бы разрешить в процессе телефонных переговоров. В начале телефонного разговора рекомендуется спрашивать, удобно ли общаться. Выяснить, как зовут собеседника, и обращаться к нему во время разговора по имени.

-не застав на месте нужного человека, рекомендуется поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона.

-если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.

#### 8 Ответственность за исполнение настоящего Кодекса

Ответственность за исполнение норм и правил, отражённых в настоящем Кодексе, возлагается на каждого сотрудника Компании, ознакомленного с настоящим кодексом под роспись.

Контроль исполнения настоящего Кодекса возлагается на руководителей подразделений.

#### 9 Заключительные положения

Компания приветствует выполнение сотрудниками положений настоящего Кодекса.

Содержащиеся в Кодексе правила и нормы корпоративной этики сотрудников Компании носят характер общих принципов.

Вопросы, касающиеся области применения Кодекса в специфических условиях, следует адресовать руководителю подразделения.