

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор ООО «Развитие»

А.Н.Вестеровский

Приказ № 3 от 4 марта 2014г.



**КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАБОТНИКОВ**

ООО «Развитие»

ст. Павловская

2014 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики работников ООО «Развитие» (далее «Кодекс») является документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников предприятия при оказании жилищно-коммунальных услуг населению.

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности. А также определяет высокую моральную ответственность работников ООО «Развитие» перед обществом за процесс и результат деятельности.

1.2. Настоящий Кодекс распространяется на все работников предприятия вне зависимости от уровня занимаемой должности, принимающих участие в оказании жилищно-коммунальных услуг.

1.3. Цель профессиональной деятельности работников ООО «Развитие» - оказание качественных услуг потребителю.

1.4. В своей деятельности работник ООО «Развитие» следует голосу совести, руководствуется принципами гуманизма, служения интересам общества, документами мирового сообщества по этике, Конституции Российской Федерации, основами жилищного законодательства Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

1.5. Работник ООО «Развитие» должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе осуществляя просветительную деятельность по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, способствовать росту доверия населения к деятельности предприятия.

1.6. Работник ООО «Развитие» обязан оказывать жилищно-коммунальные услуги населению вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, его социального статуса, религиозных и политических убеждений.

1.7. Работник ООО «Развитие» должен приложить все усилия, чтобы качество оказываемых услуг было на самом высоком уровне в соответствии со специальными правилами и стандартами.

1.8. Работник ООО «Развитие» должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

1.9. Работник ООО «Развитие» несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение оказания качественных жилищно-коммунальных услуг в пределах имеющихся ресурсов.

Моральная обязанность работника ООО «Развитие» - беспристрастно анализировать как свои собственные ошибки, так и ошибки своих коллег, соблюдать чистоту рядов предприятия, препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, причиняющих ущерб и вред потребителю при оказании жилищно-коммунальных услуг.

1.10. Злоупотребление знаниями и положением работника ООО «Развитие» несовместимо с его профессиональной деятельностью.

1.11. Работник предприятия не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных на то законных оснований не оказывать жилищно-коммунальные услуги;
- навязывать потребителю жилищно-коммунальных услуг свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить потребителю жилищно-коммунальных услуг физический, нравственный или материальный ущерб намеренно либо по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.

1.12. Личные предубеждения работника ООО «Развитие» и иные непрофессиональные

мотивы не должны оказывать воздействия на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг.

1.13. Работник организации не имеет права, пользуясь своим положением, психической несостоятельностью человека, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

1.14. Работник организации должен хранить свою профессиональную независимость, оказывая жилищно-коммунальные услуги.

1.15. Работник организации должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий, противоречащих законодательству, этическим принципам, профессиональному долгу.

1.16. Внешний вид работника организации при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы должен способствовать уважительному отношению граждан к предприятию, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ И ГРАЖДАН

2.1. Работник ООО «Развитие» должен уважать честь и достоинство граждан, проявлять к ним внимательное и терпеливое отношение.

Грубое и негуманное отношение к гражданам, унижение их человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из граждан предпочтения или неприязни со стороны работника организации недопустимы.

2.2. При возникновении конфликта интересов, работник организации должен отдать предпочтение интересам граждан, если только их реализация не причиняет прямого ущерба гражданам или окружающим и не противоречит требованиям нормативных актов.

2.3. Работник предприятия использует технологии и материалы, разрешенные к применению в установленном законом порядке.

2.4. Не допускается получение от граждан ценных подарков и наличных денег в связи с исполнением трудовых или служебных обязанностей работника организации.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ

3.1. Во взаимоотношениях с контрагентами (юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями) всегда нужно действовать в пользу предприятия, защищать сферу интересов ООО «Развитие». В ситуации неопределенности необходимо принимать такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов предприятия, не унижая при этом интересов контрагента.

3.2. В случае предложения работникам ООО «Развитие» комиссионных со стороны контрагента, работники обязаны вежливо прекратить соответствующие переговоры и сообщить о полученном предложении руководителю предприятия. Таким образом, ответственность за дальнейшие контакты с соответствующей организацией и/или индивидуальным предпринимателем передается руководству, которое вправе принимать соответствующие решения.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1. Взаимоотношения между работниками организации должны строиться на взаимном уважении, доверии, отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов потребителя жилищно-коммунальных услуг. Во взаимоотношениях с коллегами работник предприятия должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег.

Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег.

Работник предприятия не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии населения.

3.2. Работники предприятия должны общаться друг с другом (в присутствии клиентов) по имени отчеству.

3.3. Работник, оставляя свое место, обязан поставить в известность непосредственного руководителя.

3.4. Работники предприятия не должны замалчивать и утаивать проблемы. О возникшей проблеме необходимо поставить в известность непосредственного руководителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

4.1. Степень ответственности за нарушение профессиональной этики и служебного поведения определяется комиссией по этике создаваемой на предприятии. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, работник ООО «Развитие» несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.