



Тюменская область
Тюменское муниципальное унитарное предприятие
«ТЮМЕНСКИЕ ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ»

ПРИКАЗ

05.04.2019

№ 29

Об утверждении «Положения о деловой этике
работников ТМУП «ТТС» в новой редакции

С целью установления этических норм и правил делового общения работников
предприятия

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о деловой этике работников ТМУП «ТТС» (далее – Положение) в редакции Приложения к приказу.
2. Руководителям структурных подразделений предприятия обеспечить исполнение требований, установленных Положением.
3. Секретарю-документоведу Смирновой Е.В. ознакомить работников предприятия с приказом под роспись.
4. Приказ от 10.01.2012 № 3 «Об утверждении Положения о деловой этике сотрудников «ТМУП «ТТС» считать утратившим силу с 05.04.2019
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

П.В. Пантиушкин

**ПОЛОЖЕНИЕ
о деловой этике работников Тюменского муниципального унитарного
предприятия «Тюменские тепловые сети»**

1. Общие положения

Положение о деловой этике работников Тюменского муниципального унитарного предприятия «Тюменские тепловые сети» (далее – Положение) является сводом принципов и правил саморегулирования деятельности предприятия, включающим корпоративную культуру, ценности и нормы деловой этики, обязательные для выполнения в рамках рабочих процессов предприятия.

Целью Положения является описание норм поведения работников предприятия (далее – работники), способствующих его эффективному развитию.

Положение распространяется на всех работников, независимо от занимаемой должности.

Первичное знакомство с Положением вновь принимаемых работников возложено на кадровую службу предприятия.

Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Положении, возложен на непосредственного руководителя работника.

Знание и соблюдение работником Положения является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

2. Принципы деловой этики работников

Свою профессиональную деятельность работники осуществляют в соответствии с целями и с учетом ценностей и норм, принятых на предприятии на основе:

- неукоснительного соблюдения законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Правительства Тюменской области и органов местного самоуправления, локальных актов предприятия;
- соблюдения конфиденциальности информации, ставшей известной работнику, составляющей коммерческую или иную тайну предприятия;
- полного и ответственного исполнения должностных обязанностей;
- персональной ответственности за качество и результаты своей деятельности;
- активного противодействия недобросовестным поступкам работников, придания гласности фактам нарушения настоящего Положения;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- поддержки положительной репутации предприятия, в том числе и в нерабочее время;
- поддержки и развития корпоративной культуры и корпоративных ценностей предприятия;
- предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию предприятия, деловых партнеров и работников;
- коллективного поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- корректного отношения к ошибкам коллег и объективной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над своим развитием;
- творческого подхода к работе, делового оптимизма.

3. Принципы деловой этики руководства предприятия

Система исполнения Положения опирается на этическое лидерство руководителей предприятия. Своим примером они должны поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этичного поведения.

Руководство предприятия относится к своим работникам с уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе российского трудового законодательства и уважения к правам человека.

Руководство предприятия стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении своих сотрудников, с учетом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом.

Руководство предприятия поддерживает политику открытых дверей для своих работников. Это означает для любого работника, что его непосредственный руководитель обязан выслушать своего подчиненного и отреагировать соответствующим образом. Если непосредственный руководитель не может выслушать своего подчиненного, то последний может обратиться в кадровую службу предприятия.

Руководство предприятия поощряет обращения работников с идеями, отзывами, любыми предложениями и проблемами.

Принципы и нормы поведения руководства предприятия:

- соблюдение законодательства, внутренних документов предприятия, условий Коллективного договора и трудовых договоров;
- доведение до работников полученных целевых задач с тем, чтобы они ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;
- создание атмосферы открытости в деловом общении, обеспечение организации труда, способствующей эффективному взаимодействию работников и удовлетворению их от работы;
- принятие конструктивной критики, уважение альтернативного мнения;
- недопущение по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе;
- обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;
- неиспользование детского труда и принудительного труда;
- уважение права работников на участие в профсоюзной деятельности;
- развитие эффективной системы консультаций работников относительно условий труда и других вопросов, которые будут непосредственно затрагивать их на рабочем месте.

4. Требования к работнику при выполнении его должностных обязанностей

Работа в команде и усилия всех работников являются условиями достижения успеха. Предприятие всеми силами способствует сохранению благоприятного социально-психологического климата в коллективе. На предприятии недопустимо употребление нецензурных выражений и проявление агрессии.

Работник должен:

- поддерживать ровные, доброжелательные отношения в коллективе, придерживаться делового этикета, уважать правила официального поведения и традиции коллектива, участвовать в коллективной работе, стремиться к честному и эффективному сотрудничеству;
- быть нетерпимым к проявлению различных форм грубости, унижению, бесактности, преднамеренной дискриминации в отношениях с руководством и коллегами;

- использовать рабочее время для достижения максимальной эффективности и четкости работы;
- своевременно принимать обоснованные решения в рамках своей компетенции и нести за них личную ответственность;
- соблюдать нормы субординации в отношениях с руководством и подчиненными.
- соблюдать ограничения, выполнять обязательства, не нарушать запреты, установленные законодательством о противодействии коррупции;
- соблюдать правила пожарной безопасности, требования техники безопасности и санитарно-гигиенических норм.

Работник не должен отвечать на оскорблении, обвинения или критику встречными обвинениями, оскорблением, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство человека.

Работники при исполнении должностных обязанностей, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, должны вести себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб репутации предприятия.

5. Конфликты и разногласия

При возникновении конфликтных ситуаций работники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного руководителя. Участники конфликтной ситуации должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением руководителя, ответственность будут нести обе стороны.

Трудовые споры или иные разногласия, возникающие между работником и его руководителем или другими работниками, разрешаются на основании внутренних нормативных правовых документов предприятия.

При невозможности разрешить конфликт силами непосредственного руководителя, и работник, и непосредственный руководитель имеют право привлечь к разрешению конфликтной ситуации кадровую службу предприятия.

Недопустимо делать какой бы то ни было конфликт достоянием третьих лиц.

6. Обслуживание посетителей

С любым посетителем офиса работники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда посетитель находится в офисе один. На появление посетителя работник предприятия должен отреагировать немедленно.

В случае, если посетитель пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у посетителя проблему.

За задержки в обслуживании посетителей, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало посетителя.

7. Обслуживание клиента по телефону

Впечатление о предприятии складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый работник обязан уметь грамотно общаться по телефону. Недопустимо игнорирование телефонных звонков. Работник обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Работник обязан начинать деловой телефонный разговор со слов приветствия и сообщения наименования предприятия, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

В случае, если работник, у которого звонит телефон, занят или обслуживает присутствующего посетителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

8. Внешний вид работников

Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятым деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. Поэтому руководство предприятия формулирует несколько общих требований к своим работникам:

- каждый работник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами, мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;
- стиль одежды – деловой, одежда – опрятная, чистая и выглаженная; для отдельных категорий персонала – фирменная рабочая одежда;
- в зимний и межсезонный период работники должны иметь на рабочем месте чистую обувь;
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

9. Рабочее место

Работник отвечает за организацию и состояние своего рабочего места и соблюдение установленного порядка работы с рабочими документами.

Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места создают благоприятное впечатление о предприятии. Стремитесь создать наибольший комфорт для посетителя, себя и коллег. Каждый работник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисе. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении. На рабочем месте запрещено играть в компьютерные и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами.

Документы, составляющие коммерческую тайну предприятия, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т. ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для предприятия, не должны находиться на рабочем месте работников и в доступных для посторонних людей местах.

Недопустимо держать на рабочем месте предметы, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности.

Перед уходом в отпуск или убытием в командировку работник обязан оставить в надлежащем виде рабочее место, средства оргтехники и другие материальные ценности, находящиеся в его распоряжении, передать неисполненные документы непосредственному руководителю для принятия решения о поручении их другому исполнителю.

10. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте

Курение и употребление алкоголя на рабочем месте запрещено. Предприятие приветствует здоровый образ жизни. Курение допустимо только вне стен офиса в специально отведенных и оборудованных для этого местах. Непосредственный руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований.

11. Собрания, совещания и планерки.

Руководство предприятия проводит собрания, совещания и планерки для обеспечения оперативного обмена информацией в коллективе. О времени, месте и

повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель, организующий совещание, оповещает участников в устной форме.

Работники должны приходить на совещания вовремя. Работники, пропускающие совещания или опаздывающие на них, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план собрания, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике совещания. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Страйтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение не меньше своего. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

12. Конфиденциальность

Информация является важнейшим достоянием предприятия. На предприятии запрещена передача любой информации, кроме специально разрешенной.

Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с работником со стороны последнего и влечет за собой дисциплинарную ответственность вплоть до увольнения.

Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб репутации предприятия. Любая негативная информация о предприятии или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию предприятия, рассматривается руководством предприятия как нарушение условий трудового договора.

13. Дополнение и изменение настоящего Положения.

Настоящее Положение будет развиваться с учетом текущих изменений внутри предприятия и вне его. Положение может быть дополнено и изменено решением генерального директора.

Начальник отдела кадровой политики
и общего делопроизводства:

С.В.Будкина