

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «УНИВЕРСАЛ»
г. Нижний Тагил Свердловской области**

ПРИКАЗ

23 июня 2017 г.

№ 3-АП

Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников ООО УК «Универсал»

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», с целью регулирования и предотвращения конфликта интересов в деятельности работников организации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить кодекс этики и служебного поведения работников Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Универсал» (Приложение № 1).
2. Заместителю директора Шутову С.А. провести работу по ознакомлению работников организации с настоящим приказом и кодексом этики и служебного поведения работников ООО УК «Универсал».
3. Заместителю директора Шутову С.А. разместить на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет настоящий приказ (с Приложением № 1).
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО УК «Универсал»



И.П. Шестакова

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
ООО УК «Универсал»
от 23 июня 2017 г. № 3-АП

**КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
работников Общества с ограниченной ответственностью
Управляющая компания «Универсал»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий кодекс этики и служебного поведения работников Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Универсал» (далее – Кодекс) разработан на основании Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 ноября 2013 года, Жилищного кодекса Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере предупреждения и противодействия коррупции, Устава ООО УК «Универсал», а также основан на общепризнанных нравственных принципах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой свод основных базовых ценностей, профессионально-этических норм и принципов, связанных с реализацией работниками Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Универсал» (далее – Организация), основных направлений государственной политики в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами, при исполнении своих должностных обязанностей независимо от занимаемой ими должности и выполняемых функций.

1.3. Работник, который состоит в трудовых отношениях с Организацией, обязан соблюдать положения настоящего Кодекса в своей деятельности.

1.4. Гражданин, заключающий трудовой договор с Организацией, обязан ознакомиться с положениями Кодекса, и вправе, изучив содержание Кодекса, принять для себя его нормы или отказаться от работы в Организации.

1.5. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса, а каждый участник договорных отношений с Организацией и гражданин Российской Федерации вправе ожидать поведения в отношении с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений при осуществлении Организацией своей деятельности по управлению многоквартирными домами, основанных на нормах морали, уважительном отношении, самоконтроле работников.

1.7. Кодекс включает в себя положения, устанавливающие ряд правил и стандартов поведения работников, затрагивающих общую этику деловых отношений и направленных на формирование этичного, добросовестного поведения работников и Организации в целом.

**2. Понятия и определения,
используемые в Кодексе этики и служебного поведения
работников ООО УК «Универсал»**

В настоящем Кодексе используются следующие понятия и определения:

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, которые определяют отношения человека к своему профессиональному долгу.

Кодекс этики и служебного поведения работников Организации – свод норм одобряемого поведения для работников Организации.

Контрагент – любое российское или иностранное юридическое или физическое лицо, с которым организация вступает в договорные отношения (в том числе собственники помещений

в многоквартирных домах, находящихся под управлением Организации), за исключением трудовых отношений.

Посетитель (ли) – собственники (наниматели) помещений в многоквартирных домах, находящихся под управлением Организации, а также иные лица, обратившиеся (лично, по телефону, посредством почтовой связи, в том числе по электронной почте и т.д.) в Организацию с заявкой, обращением, заявлением, претензией, просьбой либо по иному поводу.

Материальная выгода – приобретение, которое может быть получено работником Организации, его близкими родственниками в результате использования и превышения должностных полномочий, а также незаконных действий в интересах третьих лиц с целью получения от них вознаграждения, которое можно определить в качестве дохода в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.

Личная выгода – заинтересованность работника Организации, его близких родственников в получении материальных благ и нематериальных преимуществ, которая может выражаться в достижении очевидных личных целей.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя организации) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя организации) и правами и законными интересами организации, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации организации, работником (представителем организации) которой он является.

Коррупция – злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица (пункт 1 статьи 1 Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»).

Конфиденциальная информация – документированная информация на любом носителе, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе, персональные данные граждан, и которая стала известна работнику в связи с исполнением должностных обязанностей.

3. Цели, функции и принципы Кодекса этики и служебного поведения работников ООО УК «Универсал»

3.1. Настоящий Кодекс служит следующим целям:

установление этических норм и правил служебного поведения работников Организации для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности;

регулирования профессионально-этических проблем взаимоотношений работников, возникающих в процессе их совместной деятельности;

выработке у работников Организации потребности соблюдения профессионально-этических норм поведения;

обеспечения единых норм поведения работников Организации.

3.2. Настоящий Кодекс, как свод основных базовых ценностей, профессионально-этических норм и принципов, выполняет следующие функции:

содействие формированию ценностно-этической основы профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе;

обеспечение гарантий осуществления прав граждан в сфере дополнительного профессионального образования;

содействия повышению профессионального авторитета коллектива;

определение профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения.

3.3. Деятельность работника Организации основывается на следующих принципах профессиональной этики:

- соблюдение законности;
- социальная ответственность;
- поддержание высоких стандартов профессиональной деятельности;
- соблюдение правил профессионального поведения;
- следование лучшим правилам корпоративного управления;
- следование принципу добросовестной конкуренции;
- повышение доверия граждан к деятельности Организации;
- проявление лояльности, справедливости и гуманизма;
- добросовестность;
- объективность и честность при принятии кадровых решений;
- конфиденциальность;
- беспристрастность;
- соблюдение этических стандартов и общих нравственных норм;
- высокое качество предоставляемых услуг.

4. Этические правила поведения работников при выполнении ими трудовых обязанностей

4.1. При выполнении трудовых обязанностей работникам следует исходить из конституционного положения о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. Работники Организации, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданином, призваны:

осуществлять свою деятельность в пределах полномочий и на высоком профессиональном уровне;

уважать честь и достоинство граждан при выполнении своих должностных обязанностей и (или) профессиональных функций;

оправдывать доверие и уважение общества к своей профессиональной деятельности, прилагать усилия для повышения ее престижа;

соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики;

исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как Организации в целом, так и каждого работника;

соблюдать правила русского языка, культуру своей речи, не допускать использования ругательств, грубых и оскорбительных высказываний;

проявлять корректность и внимательность в обращении с коллегами, участниками договорных отношений и иными лицами при осуществлении своей профессиональной деятельности и выполнении трудовых обязанностей;

постоянно стремиться к как можно более эффективному распоряжению ресурсами, находящимися в сфере их ответственности;

исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению трудовых обязанностей;

проявлять корректность и внимательность к коллегам, участникам договорных отношений и иным лицам при осуществлении своей профессиональной деятельности и выполнении трудовых обязанностей;

проявлять толерантность и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

соблюдать беспристрастность, исключать возможность влияния на свою профессиональную деятельность решений политических партий и общественных объединений, в случае если такое влияние повлечет за собой нарушение и (или) ущемление чьих-либо прав и

законных интересов, негативным образом повлияет на осуществление профессиональной деятельности и выполнение трудовых обязанностей;

не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

соблюдать установленные действующим законодательством ограничения и запреты при осуществлении своей профессиональной деятельности и выполнении трудовых обязанностей;

не использовать служебное положение для оказания влияния на коллег, участников договорных отношений и иных лиц при решении вопросов личного характера;

воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности муниципальных органов, их руководителей, если это не входит в должностные обязанности руководителя и работников Организации;

соблюдать правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общественности о работе Организации, а также оказывать содействие в получении достоверной информации.

4.3. В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

уведомлять работодателя (в установленном в Организации порядке), а также органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

не получать в связи с выполнением трудовых обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении трудовых обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять руководство в установленном в Организации порядке о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно;

4.4. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Организации норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность и (или) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

4.5. Работникам следует быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного морально-психологического климата для эффективной работы.

4.6. Работникам надлежит принимать меры по недопущению коррупционно опасного поведения работников, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

4.7. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Организации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

4.8. При выполнении трудовых обязанностей работник не допускает:

любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником своих трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Организации;

пренебрежительных отзывов о деятельности своей Организации или проведения необоснованного сравнения его с другими Организациями;

преувеличения своей значимости и профессиональных возможностей;

проявления лести, лицемерия, назойливости, лжи и лукавства;

высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных, национальных или конфессиональных групп;

резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человек;

поспешности в принятии решений, пренебрежения правовыми и (или) моральными нормами, использования средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам.

4.9. Работникам следует проявлять корректность, выдержку, такт и внимательность в обращении с коллегами, участниками договорных отношений и иными лицами, уважать их честь и достоинство, быть доступным для общения, открытым и доброжелательным.

4.10. Работникам рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии коллег, участников договорных отношений и иных лиц грубости, оскорбительных выражений или реплик.

4.11. При разрешении конфликтной ситуации, возникшей между работниками Организации, приоритетным является учет интересов Организации.

4.12. Внешний вид работника при выполнении им трудовых обязанностей должен способствовать уважительному отношению к работникам сферы жилищно-коммунального хозяйства и Организациям, осуществляющим свою деятельность в данной сфере.

5. Обязательства работников перед контрагентами, участниками договорных отношений и посетителями Организации

5.1. Работники Организации при выполнении ими трудовых обязанностей в процессе взаимодействия с контрагентами, участниками договорных отношений и посетителями Организации должны:

начинать общение с приветствия: понимать, что большинство обратившихся, как правило, столкнулись с проблемами, трудностями, неприятностями или даже бедой. От того, как их встретят и выслушают, какую окажут помощь, зависит их настроение и их мнение о данной Организации, ее работниках и работниках сферы жилищно-коммунального хозяйства в целом;

проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность, желание помочь;

выслушивать объяснения или вопросы внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;

относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь;

высказываться в корректной и убедительной форме, если требуется, спокойно, без раздражения повторять и разъяснять смысл сказанного;

выслушать обращение и уяснить суть изложенной проблемы, при необходимости в корректной форме задать уточняющие вопросы;

разъяснять при необходимости требования действующего законодательства и локальных актов по обсуждаемому вопросу;

принять решение по существу обращения, а при недостатке полномочий для такого решения, сообщить координаты полномочного лица.

5.2. Работники Организации при выполнении ими трудовых обязанностей в процессе взаимодействия с контрагентами, участниками договорных отношений и посетителями Организации не должны:

- заставлять их необоснованно долго ожидать приема и (или) выполнения заявки;
- перебивать их в грубой форме;
- проявлять раздражение или недовольство по отношению к ним;
- разговаривать по телефону, игнорируя их присутствие.

5.3. Работникам Организации рекомендуется не принимать на свой счет обидных и несправедливых замечаний, неуместных острот, насмешек, не допускать втягивания в конфликтную ситуацию или скандал.

5.4. В случае конфликтного поведения со стороны контрагентов, участников договорных отношений или иных посетителей работникам Организации необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение, а затем спокойно разъяснить порядок решения вопроса.

6. Обязательства работников Организации перед коллегами

6.1. Работники Организации в процессе взаимодействия с коллегами:

поддерживают атмосферу коллегиальности, уважая их профессиональное мнение и убеждения;

проявляют готовность предложить совет и помощь коллегам, находящимся в самом начале своего профессионального пути;

помогают коллегам в процессе взаимного оценивания, предусмотренного действующим законодательством и локальными актами Организации;

поддерживают и продвигают интересы коллег.

6.2. В процессе взаимодействия с коллегами работники Организации обязаны воздерживаться от:

пренебрежительных отзывов о работе своих коллег или проведения необоснованного сравнения их работы со своей;

предвзятого и необъективного отношения к коллегам;

обсуждения их недостатков и личной жизни.

7. Обязательства работников перед руководством Организации

7.1. Работники Организации выполняют разумные указания руководства и имеют право подвергнуть их сомнению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.2. В процессе взаимодействия с руководством работники обязаны воздерживаться от заискивания перед ним.

8. Обязательства руководства перед работниками Организации

8.1. Быть для работников Организации образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Организации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

8.2. Делать все возможное для полного раскрытия способностей и умений каждого работника Организации.

8.3. Руководству Организации следует:

формировать установки на сознательное соблюдение норм настоящего Кодекса;

быть примером неукоснительного соблюдения принципов и норм настоящего Кодекса;

помогать работникам Организации словом и делом, оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, вникать в запросы и нужды;

регулировать взаимоотношения в коллективе на основе принципов и норм профессиональной этики;

пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности в коллективе;

обеспечивать рассмотрение без промедления фактов нарушения норм профессиональной этики и принятие по ним объективных решений;

способствовать максимальной открытости и прозрачности деятельности Организации с тем, чтобы не допустить возникновения ситуаций, когда из-за недостатка необходимой информации в обществе или у отдельных граждан появлялись сомнения в законности действий Организации, ее работников и работников сферы жилищно-коммунального хозяйства в целом;

оставаться скромным в потребностях и запросах, как на работе, так и в быту.

8.4. Руководство Организации не имеет морального права:

перекладывать свою ответственность на подчиненных;

использовать служебное положение в личных интересах;

проявлять формализм, высокомерие, грубость;

создавать условия для наушничества и доносительства в коллективе;

обсуждать с подчиненными действия вышестоящих руководителей;

предоставлять покровительство, возможность карьерного роста по признакам родства, землячества, личной преданности, приятельских отношений;

демонстративно приближать к себе своих любимцев, делегировать им те или иные полномочия, не соответствующие их статусу, незаслуженно их поощрять, награждать, необоснованно предоставлять им доступ к материальным и нематериальным ресурсам;

оказывать моральное покровительство своим родственникам и близким людям, по признакам религиозной, кастовой, родовой принадлежности, а также личной преданности;

умышленно использовать свои должностные полномочия и преимущества вопреки интересам долга, исходя из корыстной личной заинтересованности.

9. Ответственность за нарушение положений Кодекса

9.1. Нарушение работником Организации положений настоящего Кодекса рассматривается на заседании комиссии по противодействию коррупции, комиссии по профессиональной этике, комиссии по урегулированию споров (конфликтной комиссии) в соответствии с их полномочиями в порядке, установленном в Организации.

9.2. Соблюдение работником Организации положений настоящего Кодекса может учитываться при применении дисциплинарных взысканий в случае совершения работником при выполнении трудовых обязанностей аморального проступка, несовместимого с продолжением работы в Организации, а также при поощрении работников, добросовестно выполняющих трудовые обязанности.

10. Контроль за соблюдением положений Кодекса

10.1. Контроль за соблюдением положений настоящего Кодекса осуществляет лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики в Организации, которое назначается приказом директора Организации.