

Утвержден:  
приказом и.о. директора  
ГУП РО «ИВЦ ЖКХ»  
Н.А. Аюбовым  
от 23.12. 2015 г. № 135

**Кодекс  
этики и служебного поведения работников  
государственного унитарного предприятия Ростовской области  
«Информационно-вычислительный центр ЖКХ»  
(ГУП РО «ИВЦ ЖКХ»)**

**1. Общие положения.**

- 1.1. Кодекс разработан с целью установления единых норм служебного поведения в коллективе ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» и его филиалов и норм поведения и общения с абонентами, заказчиками (пользователями услуг).
- 1.2. Кодекс ориентирован на формирование корпоративной культуры, поддержание стабильности коллектива и стремления сотрудников к эффективной совместной работе, а также призван на основе применения принципа «Пользователь» (абонент, заказчик) в центре всей деятельности ГУП РО «ИВЦ ЖКХ», поддерживать качественный уровень оказания услуг.
- 1.3. Кодекс должен неукоснительно соблюдаться всеми работниками ГУП РО «ИВЦ ЖКХ», независимо от занимаемой должности.
- 1.4. Соблюдение работниками ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» настоящего Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности.

**2. Основные принципы и нормы служебного поведения в коллективе  
ГУП РО «ИВЦ ЖКХ».**

- 2.1. В профессиональных взаимоотношениях должна присутствовать внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник своим поведением должен способствовать установлению в коллективе отношений сплочённости и конструктивного сотрудничества, взаимопомощи и взаимоуважения. Быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость в общении с коллегами. Воздерживаться от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности организации, её руководителей, действий сотрудников в присутствии коллег, абонентов, заказчиков.
- 2.2. В ходе профессиональной деятельности не допускать получения личной материальной или иной выгоды за счет абонентов, заказчиков, коллег и проч.

2.3. Работник ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» должен неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, требования по охране и безопасности труда, должен быть сосредоточенным, собранным и нацеленным на исполнение служебных обязанностей. Не обсуждать текущие производственные вопросы в зонах обслуживания абонентов, заказчиков, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры, не заниматься личными делами, не принимать личных гостей или посетителей.

2.4. Бережно относиться к имуществу ГУП РО «ИВЦ ЖКХ», соблюдать чистоту в рабочих помещениях, и местах общего пользования; уборку помещений преимущественно производить в отсутствие посетителей.

### **3. Основные принципы и нормы поведения и общения с абонентами и заказчиками ГУП РО «ИВЦ ЖКХ».**

3.1. Каждый сотрудник должен учитывать особенности работы центра, и основываться в своей профессиональной деятельности на чувстве социальной ответственности. При общении с абонентами и заказчиками сотрудники обязательно должны учитывать их индивидуально-психологические особенности.

3.2. Сотрудник ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» должны полностью осознавать, что обслуживание абонентов и заказчиков является их прямым служебным долгом, должны с уважением относиться ко всем посетителям центра, предоставлять им необходимые услуги, прилагать максимум усилий к тому, чтобы они чувствовали себя комфортно при удовлетворении их законных требований и запросов.

3.3. Внешний вид сотрудника должен способствовать формированию уважительного отношению граждан к ГУП РО «ИВЦ ЖКХ». При исполнении служебных обязанностей работник должен соблюдать санитарно-гигиенические требования, иметь опрятный вид, соответствующий общепринятому неофициальному деловому стилю.

3.4. Сотрудники ГУП РО «ИВЦ ЖКХ», сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы учреждения;

б) осуществлять свою деятельность в соответствии с Уставом предприятия;

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

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

е) уведомлять директора предприятия обо всех случаях обращения к работнику ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- ж) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- з) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- и) проявлять терпимость 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;
- к) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету предприятия;

3.5. Сотрудники ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.6. Сотрудники ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» в своей деятельности не должны допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

3.7. В целях противодействия коррупции *работнику рекомендуется:*

- уведомлять работодателя, 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 исполнением должностных 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 предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

3.8. Сотрудник ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» должен при обслуживании полностью концентрировать свое внимание на посетителе:

- встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринуждённо, здороваться первым.
- преимущественно использовать деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным.
- не допускается при появлении посетителя продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы.

3.9. На обращение посетителя (абонента, заказчика) сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует

порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости проводить в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение.

#### **4. Категорически недопустимо:**

- не допускается при общении с посетителем (абонентом, заказчиком) осуждать и критиковать его действия;
- разговаривать повышенным, требовательным и ироничным тоном;
- бурно жестикулировать при разговоре;
- употреблять ненормативную лексику;
- прикасаться к посетителю.

4.1. Претензии посетителя (абонента, заказчика) необходимо выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации ГУП РО «ИВЦ ЖКХ», стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить посетителю (заказчику, абоненту) извинения.

4.2. В случае если возникшая проблема не может быть решена сотрудником ГУП РО «ИВЦ ЖКХ» самостоятельно, он направляет обратившегося к вышестоящему лицу (начальнику отдела, начальнику филиала, зам. директору). При рассмотрении конфликтной ситуации работник избегает формулировки «так приказано», а объясняет свои действия требованиями нормативных документов.

4.3. Речь сотрудников при общении друг с другом и посетителями должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. Сотрудник должен создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения.

4.4. Обращаться к абонентам (заказчикам) рекомендуется только на «вы», по имени и отчеству, а если это неизвестно, то употреблять слова «уважаемый абонент», «пожалуйста», «прошу вас» и т.д. В ответ на благодарность абонента необходимо обязательно ответить «был (а) рад(а) помочь вам», «не стоит», «не беспокойтесь». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

4.5. Стремление помочь абоненту, должно выражаться в форме вопросов: «Чем я могу помочь Вам?», «Не можем ли мы перенести сроки выполнения запроса?» и т.п. При отсутствии возможности быстро и полно удовлетворить запрос (запрос требует более длительного поиска, сотрудник занят выполнением запроса другого пользователя и др.) необходимо извиниться, затем время от времени успокаивать ожидающего словами: «Подождите, пожалуйста, Ваш запрос уже выполняется», «Вам необходимо подождать ещё пять или десять минут», «Простите, если Вам пришлось долго ждать».