

**КОДЕКС**  
**профессиональной этики и служебного поведения работников**  
**МУП «Горводоканал»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Кодекс профессиональной этики работников МУП «Горводоканал» (далее «Кодекс») является документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников предприятия при оказании услуг по холодному водоснабжению и водоотведению на территории г. Гагарина Смоленской области.

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности, а также определяет высокую моральную ответственность работников МУП «Горводоканал» перед обществом за процесс и результат своей деятельности.

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

1.3. Цель профессиональной деятельности работников МУП «Горводоканал» - оказание качественных услуг потребителю.

1.4. В своей деятельности работник МУП «Горводоканал» следует голосу совести, руководствуясь принципами гуманизма, служения интересам общества, документами мирового сообщества по этике, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №161-ФЗ от 14.11.2002 года «О государственных и муниципальных предприятиях», Федеральным законом №416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» и другими нормативно-правовыми актами.

1.5. Работник МУП «Горводоканал» должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на оказание качественных услуг, в том числе осуществляя просветительскую деятельность по вопросам их оказания, способствовать росту доверия населения к деятельности предприятия.

1.6. Работник МУП «Горводоканал» обязан оказывать услуги населению вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, его социального статуса, религиозных и политических убеждений.

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

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

1.9. Работник МУП «Горводоканал» несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение оказания качественных услуг в пределах имеющихся ресурсов.

Моральная обязанность работника МУП «Горводоканал» - 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 услуг.

1.10. Злоупотребление знаниями и положением работника МУП «Горводоканал» 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 услуги;
- навязывать потребителю жилищно-коммунальных услуг свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить потребителю 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 МУП «Горводоканал» и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на оказание качественных услуг.

1.13. Работник МУП «Горводоканал» 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 МУП «Горводоканал» должен хранить свою профессиональную независимость. Оказывая услуги, работник предприятия принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, потребителя услуг или иных лиц.

1.15. Работник МУП «Горводоканал» 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 МУП «Горводоканал» 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 МУП «Горводоканал» 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 МУП «Горводоканал» недопустимы.

2.2. При возникновении конфликта интересов, работник МУП «Горводоканал» 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 МУП «Горводоканал».

### **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 МУП «Горводоканал». 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 МУП «Горводоканал» 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**

4.1. Взаимоотношения между работниками МУП «Горводоканал» должны строиться на взаимном уважении, доверии, отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов потребителя 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.

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

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

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

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА**

5.1. 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 МУП «Горводоканал» несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.