



Положение о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ОсОО «В плюсе»

№_____/ОД от «____» _____ 2024 г.

Автор регламента: Назаров Максим Александрович,
Регламент разработан для всех сотрудников компании

Дата разработки: 16.10.2024 года

Версия 1.0

Положение о субординации и деловом поведении в

ОсОО «В плюсе»

1. Причина создания положения

Положение разработано для установления единых норм и правил поведения в компании, которые способствуют укреплению корпоративной культуры, повышению профессионализма и налаживанию эффективного взаимодействия между сотрудниками.

2. Цель положения

Формировать позитивную и уважительную рабочую атмосферу, поддерживать стандарты корпоративной культуры и субординации в ОсОО «В плюсе».

3. Общие положения

1. Положение регулирует поведение сотрудников в рабочем процессе, их взаимоотношения с коллегами, руководством и подчинёнными, а также соблюдение корпоративных стандартов общения и взаимодействия.

2. Положение о субординации и деловом поведении является внутренним нормативным актом компании.

3. Положение распространяется на всех сотрудников компании, вне зависимости от их должности и уровня ответственности.

4. Положение действует в рабочее время сотрудников, в период выполнения ими трудовых обязанностей, а также на деловых встречах, корпоративных мероприятиях и в иных ситуациях, связанных с исполнением ими рабочих функций.

4. Определение терминов и сокращений

1. [«Справочник терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) – документ, содержащий перечень используемых в компании терминов и сокращений, их определений и назначений.

2. Ответственность за содержание документа и контроль внесения изменений:

- Каждый Руководитель подразделения или направления обязан своевременно вносить изменения и обновлять термины, относящиеся к его сфере ответственности, с целью поддержания актуальности [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#);

- Руководитель ОКК несет ответственность за общий контроль содержания [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) и мониторинг соблюдения установленного порядка обновления документа.

5. Следование правилам положения

5.1. Порядок соблюдения субординации и делового поведения

В ОсОО «В плюсе» установлены обязательные требования для всех сотрудников без исключений:

1. Запрещены любые формы дискриминации по признаку расы, пола, возраста, религии, национальности, инвалидности или иным основаниям.
2. Сексуальные домогательства и любое нежелательное поведение строго недопустимы.
3. Запрещены любые проявления агрессии, оскорбления, распространение слухов и провокация конфликтов.
4. Недопустимо использование ненормативной лексики, грубых или оскорбительных замечаний, жестов или сравнений в отношении коллег, руководства или клиентов.
5. Любые формы физического насилия или угрозы насилия на рабочем месте строго запрещены.
6. Употребление алкоголя, наркотических или психотропных веществ на рабочем месте, а также нахождение в состоянии опьянения запрещено.
7. Курение на рабочем месте (включая сигареты, электронные сигареты и иные вещества) строго запрещено.
8. Присвоение имущества компании, коллег или клиентов, а также любые формы мошенничества строго запрещены.
9. Использование служебного положения для получения личной выгоды или преимуществ недопустимо.
10. Запрещено использование ресурсов компании (оборудования, материалов, информации) в личных целях без разрешения.

11. Нарушение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарных норм запрещено.

12. Строго запрещено разглашение служебной, коммерческой или иной конфиденциальной информации третьим лицам.

13. Соблюдайте личные границы коллег: не задавайте навязчивых вопросов о личной жизни, не вторгайтесь в личное пространство без разрешения.

14. Избегайте обсуждения религии, политики, этнической принадлежности и личных взглядов на рабочем месте для поддержания уважительной и конструктивной атмосферы.

15. Несоблюдение субординации и демонстративное нарушение норм делового поведения рассматриваются как нарушение корпоративных стандартов.

16. Злоупотребление служебными обязанностями, включая использование своих полномочий и должностного положения для личных целей.

5.2. Корпоративная субординация и взаимодействие между сотрудниками

1. Взаимодействие с руководством:

- Сотрудник имеет право обращаться к своему непосредственному Руководителю по всем вопросам, связанным с исполнением должностных обязанностей, соблюдая правила субординации;
- Обратная связь от вышестоящего руководства поступает сотруднику через его непосредственного Руководителя;
- Для консультаций или решения спорных вопросов сотрудник информирует своего Руководителя, который организует дальнейшие действия;
- Взаимодействие с вышестоящим руководством без согласования с непосредственным Руководителем допускается только в исключительных ситуациях, требующих немедленного вмешательства;
- В отсутствие непосредственного Руководителя сотрудник выполняет указания лица, исполняющего его обязанности, или

следует указаниям вышестоящего Руководителя;

- Вопросы, не требующие срочного решения, обсуждаются на регулярных встречах и совещаниях;
- Обсуждение с вышестоящим руководством вопросов, не связанных с рабочими задачами, допускается только с согласия непосредственного Руководителя;
- Сотрудник может запросить встречу с вышестоящим руководством для обсуждения предложений, жалоб или вопросов, уведомив своего непосредственного Руководителя;
- Отчёты о проделанной работе и выполнении задач предоставляются в установленное время;
- Передача служебных документов и отчётов осуществляется в установленном порядке;
- Обратная связь на звонки от вышестоящего руководства является обязательной. (Служебные телефоны предназначены исключительно для использования в рабочих целях).

2. Принципы делового общения между сотрудниками:

- Общение между сотрудниками должно быть профессиональным, уважительным и корректным, вне зависимости от должностной иерархии.
- Сотрудники обязаны поддерживать позитивный тон, избегать агрессии и неконструктивной критики, учитывая, как их слова и действия воспринимаются коллегами и партнёрами;
- Обсуждения и решения должны опираться на факты и логику, а не на эмоции или личные предпочтения;
- В сложных ситуациях и при конфликтах сохраняйте нейтральность и решайте вопросы через конструктивный диалог, с обязательным уведомлением непосредственного руководства;
- Соблюдайте открытость и честность в общении, способствуя формированию доверительных отношений в коллективе.

3. Этикет деловой переписки:

- Деловая переписка должна быть сдержанной, краткой и направленной на суть вопроса, без лишних эмоций,

неформальных фраз и чрезмерно длинных предложений;

- Используйте формальные приветствия и заключительные фразы, соответствующие уровню официальности. (Например, в начале письма допустимы обращения, такие как «Добрый день, [имя]», а в заключении – «С уважением, [ваше имя и фамилия]»);
- Соблюдайте правила орфографии, пунктуации и структуры сообщений, так как грамматические ошибки или неверное оформление могут негативно повлиять на ваш профессиональный образ;
- Для обсуждения важных и конфиденциальных вопросов используйте только официальные каналы связи компании (например, электронную почту, CRM или внутренние системы коммуникации), поскольку мессенджеры считаются ненадёжными с точки зрения безопасности и предназначены только для решения оперативных и организационных вопросов;
- Строго запрещено разглашать конфиденциальную информацию или деловые данные без разрешения руководства.

4. Разрешение конфликтных ситуаций:

- Конфликты решаются конструктивно, через диалог и поиск компромиссов;
- Если урегулировать конфликт самостоятельно не удалось, сотрудник обязан обратиться к своему непосредственному Руководителю;
- Конфликты, не разрешённые на уровне непосредственного Руководителя, передаются на рассмотрение вышестоящего руководства;
- При необходимости организуется встреча с участием обеих сторон конфликта, непосредственного Руководителя и представителя отдела контроля качества для достижения взаимоприемлемого решения;
- Результаты разрешения конфликта документируются, и, при необходимости, принимаются меры, включая изменения в должностных инструкциях;
- Сотрудники, причастные к конфликту, обязаны содействовать его урегулированию и выполнять решения руководства;

- Для предотвращения повторных конфликтов могут проводиться обучающие мероприятия и семинары по вопросам субординации и этики;
- Обострение конфликта или его публичное обсуждение считаются нарушением субординации и могут повлечь дисциплинарные меры;
- В случае причинения материального ущерба компании или физического вреда здоровью сотрудника виновное лицо может быть привлечено к ответственности в соответствии с законодательством и внутренними правилами компании.

5.3. Внешняя деловая коммуникация

1. Правила общения с клиентами, партнёрами:

- Начинайте разговор с вежливого и профессионального приветствия: представьтесь, укажите свою должность и цель разговора;
- Соблюдайте формальный стиль общения, обращайтесь к собеседникам на «Вы» и учитывайте их предпочтения. Если собеседник просит обращаться по имени и отчеству, следуйте его пожеланиям;
- Проявляйте внимание и уважение: слушайте внимательно, не перебивайте и, при необходимости, уточняйте детали;
- Избегайте эмоциональных реакций, оперируйте фактами, будьте конструктивны и предлагайте решения;
- Не акцентируйте внимание на своём статусе; профессионализм должен проявляться через действия;
- В завершение встречи или звонка подведите итоги, поблагодарите собеседника и уточните дальнейшие шаги.

2. Правила общения с кандидатами на вакантные должности:

- При первом контакте приветствуйте кандидата вежливо и представьтесь, указав свою должность и цель разговора;
- Ведите общение в корректной и нейтральной манере, проявляйте уважение к личности кандидата и его опыту;

- Уважайте время кандидата: не заставляйте его ждать, начинайте и заканчивайте собеседование в назначенное время, укладывайтесь в отведённый для беседы период и избегайте ненужного затягивания;
- Если по производственным причинам вы задерживаетесь на собеседование и кандидат вынужден ожидать, обязательно сообщите ему об этом заранее и при встрече поблагодарите за понимание и терпение;
- Обеспечьте кандидату возможность задавать вопросы по ходу общения и старайтесь давать чёткие и исчерпывающие ответы в рамках допустимой информации;
- Избегайте обсуждения личных тем, сосредоточьтесь на профессиональных качествах и опыте кандидата;
- В завершение разговора предоставьте краткое резюме, поблагодарите кандидата за уделённое время и уточните порядок дальнейших шагов.

5.4. Правила поведения в общих и публичных зонах

1. Правила поведения в open space:

- Запрещено вести громкие разговоры и создавать посторонний шум – сотрудники, не ведущие переговоры, должны говорить тихо, чтобы не мешать коллегам, работающим с клиентами по телефону;
- Запрещено использовать нецензурную лексику и громкие шутки вне эфира – соблюдайте профессиональный стиль речи и избегайте сленга, чтобы не мешать коллегам, работающим с клиентами, и поддерживать деловую атмосферу;
- Личные разговоры необходимо свести к минимуму – личные обсуждения, споры или эмоциональные беседы следует оставлять для зон отдыха, чтобы не отвлекать коллег от работы с клиентами;
- Используйте личные устройства только в беззвучном режиме вне эфира – при работе с гаджетами или прослушивании записей используйте наушники или снижайте громкость, чтобы не создавать помех коллегам, общающимся с клиентами.

2. Поведение в общих зонах и на корпоративных мероприятиях:

- В зонах отдыха проявляйте уважение к коллегам, избегайте шума и поддерживайте спокойную атмосферу;
- На корпоративных мероприятиях, даже в неформальной обстановке, сохраняйте профессионализм и уважение к личным границам;
- В общих зонах (коридоры, кухня, санузлы) ведите себя уважительно, избегайте громких разговоров и действий, отвлекающих других сотрудников.

3. Поведение во время командировок:

- В деловых поездках сохраняйте высокий уровень профессионализма и достойно представляйте компанию;
- Поведение на всех встречах, как официальных, так и неформальных, должно соответствовать корпоративным стандартам и поддерживать имидж компании.

6. Результаты положения

1. Положение способствует внедрению единых стандартов поведения и взаимодействия между сотрудниками и руководством.

2. Соблюдение правил субординации и делового поведения помогает избежать недоразумений и конфликтов, создавая условия для эффективной работы.

3. Установленные требования и стандарты позволяют руководству контролировать рабочие процессы и своевременно устранять нарушения.

4. Положение повышает дисциплину сотрудников и способствует поддержанию внутреннего порядка в коллективе.

7. Ответственность сотрудников за соблюдение субординации и делового поведения

1. Каждый сотрудник ОсОО «В плюсе» несёт персональную ответственность за несоблюдение требований, установленных «Положением о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»»,

направленным на поддержание единого стандарта корпоративного общения.

2. Уровни ответственности и меры дисциплинарного взыскания за лёгкие, средние и грубые нарушения установлены в [Приложении 1](#) к «Положению о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюс»» и подлежат обязательному исполнению в соответствии с корпоративными стандартами. Нарушение этих требований может повлечь дисциплинарные меры в рамках [«Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»](#).

8. Ответственность за контроль исполнения требований документа

1. Руководитель ОКК несет ответственность за контроль соблюдения данного регламента в части:

- Применения предупреждений, замечаний или санкций в зависимости от серьёзности нарушений в рамках их ответственности согласно [«Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»](#);
- Внесения корректировок в случае нарушений или ошибок, связанных с соблюдением регламента;
- Организацию обучения и тренингов для сотрудников с целью устранения пробелов в их знаниях и навыках по соблюдению требований данного регламента.

2. Менеджер по подбору и адаптации персонала осуществляет ознакомление новых сотрудников с регламентом и организует сбор подписей об ознакомлении.

9. Документация и отчетность

Сотрудники обязаны ознакомиться с данным документом и подтвердить факт ознакомления своей подписью в соответствующем листе ознакомления или журнале.

10. Срок действия

Регламент считается актуальным и действует до его отмены или пересмотра на основании приказа Генерального директора.

11. Порядок внесения изменений

Актуализация регламента осуществляется по производственной необходимости с последующим утверждением внесенных дополнений и изменений на основании приказа Генерального директора.

Приложении 1

к «Положению о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»»

1. Каждый сотрудник ОсОО «В плюсе» несёт персональную ответственность за ненадлежащее соблюдение требований, установленных в «Положении о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»», направленном на поддержание единого стандарта общения.
2. Уровни ответственности и меры дисциплинарного взыскания за лёгкие, средние и грубые нарушения изложены в **Приложении 1** к «Положению о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»» и подлежат обязательному исполнению в соответствии с корпоративными стандартами. Нарушение данных требований может повлечь дисциплинарные меры в рамках [«Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»»](#).

Легкие нарушения:

1. Применение в разговоре ненормативной лексики, что создает дискомфорт среди коллег.
2. Обращения к коллегам или руководителям без соблюдения субординационных норм, при условии отсутствия негативного влияния на рабочую атмосферу.
3. Ведется переписка, в которой изредка допускаются грамматические ошибки, не влияющие на общение с клиентами и партнерами компании.
4. Задержки в ответах на внутренние письма или сообщения, которые не мешают выполнению задач.

5. Ведение громких разговоров в общих зонах, что отвлекает других сотрудников и препятствует эффективной работе в офисе.

6. Несоответствие стандартам корпоративной переписки. Использование неформального или неуместного языка в письмах или сообщениях коллегам и руководству.

Средние нарушения:

1. Использование ненормативной лексики в open space.

2. Публичное обсуждение личных вопросов или критика коллег в рабочее время, что создает дискомфорт среди коллег.

3. Неоднократное нарушение субординационных норм, обращение к руководству без соблюдения иерархии, что вызывает беспорядок и нарушает дисциплину.

4. Нарушение стандартов деловой переписки с клиентами или партнерами компании.

5. Задержки в ответах на внутренние и внешние письма, которые мешают выполнению задач.

6. Несоблюдение регламентов компании при разрешении конфликтов ситуаций

7. Нарушение правил пользования служебной связью, в том числе использование служебных телефонов в личных целях, игнорирование звонков от вышестоящего руководства.

8. Злоупотребление служебными обязанностями, включающее использование своих полномочий и должностного положения в личных целях.

Грубые нарушения:

1. Проявление агрессии, использование ненормативной лексики и неподобающего тона при общении с коллегами.

2. Прямое игнорирование субординационных требований, что вызывает резонанс среди коллег и подрывает дисциплину.

3. Полное игнорирование стандартов деловой переписки и корпоративного общения, что влияет на имидж компании и может вызвать недовольство клиентов.

4. Грубое нарушение правил общения и неуважение личных границ.