таграс нефтесервисный Холдинг ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТАГРАС-ХОЛДИНГ» \*12» D4 2017 г. ПРИКАЗ N11 О введении в действие «Кодекса корпоративной культуры и деловой этики» С целью закрепления единых подходов к этическим принципам, нормам профессионального поведения и правилам взаимоотношений сотрудников Холдинга «ТАГРАС» приказываю: 1. Ввести в действие «Кодекс корпоративной культуры и деловой этики» с 12.04.2017 г. 2. Секретарю генерального директора ознакомить с Кодексом сотрудников ООО «ТаграС-Холдинг» и руководителей дивизионов Холдинга по СЭД «Практика». Отв.: Р.Т. Миннебаева Срок: 14.04.2017 3. Руководителям дивизионов Холдинга «ТАГРАС» ввести в действие Кодекс внутренним приказом по дивизиону. Копию приказа предоставить в отдел ОВВ ООО «ТаграС-Холдинг». Отв.: Руководители дивизионов Срок: 25.04.2017 4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя генерального директора по организационному развитию. Генеральный директор Laer Г.Г. Ганиев ТХ-02-57-2017 2. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬности. Оглавление 1. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНости холДИНГА 3. ЛИДЕРСТВО, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, ТОЛЕРАНТНОСТЬ И РАВНЫЕ ВОЗМОжности. .3 4 ..4 4. ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ, ТРУДА, ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И БЕЗОПАСНОсть. 6 5. ОТНОШЕНИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ. .7 6. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ. 8 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ. 9 8. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ. 10 9. БЕРЕЖНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ИМУЩЕСТВУ И АКТИВАМ. 11 10. ВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ И УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА. 12 11. ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА. 12 11.1. КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА. .12 11.3. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ. 18 12. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. 18 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. .19 2 1. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ХОЛДИНГА Кодекс корпоративной культуры и деловой этики (далее — Кодекс) представляет собой свод основополагающих морально-этических ценностей и принципов, руководствуясь которыми сотрудники Холдинга «ТАГРАС» ведут хозяйственную и коммерческую деятельность. Он включает следующие ценности: коллектив, состоящий из компетентных специалистов, стремящихся к обеспечению долгосрочной успешной деятельности Холдинга через повышение эффективности, качества и безопасности труда; лидерство, дающее преимущество развития всех сотрудников и способствующее достижению целей Холдинга; охрана жизни и здоровья каждого сотрудника, а также охрана окружающей среды; B клиентоориентированность, неразделимость интересов Холдинга и каждого сотрудника стремлении оказывать качественные услуги и производить продукцию наивысшего качества и потребительской ценности; уважение к личности каждого сотрудника, взаимное доверие в отношениях между коллегами, заказчиками, партнерами и государственными органами; честность и открытость в отношениях между сотрудниками, неукоснительное соблюдение буквы закона, принятие решений на основе полной информации и обоснованной ее оценки с учетом возможных рисков; непрерывное совершенствование всех бизнес-процессов и компетентности персонала; бережное отношение к имуществу Холдинга и к активам; поддержка сотрудников на заслуженном отдыхе — как носителей лучших традиций и опыта коллектива. Холдинг «ТАГРАС» выстраивает свою деятельность на принципах прозрачности добросовестности, высоких стандартов управления, корпоративной социальной ответственности, рационального и бережного использования природных ресурсов, созидательного отношения к экосистеме. И Кодекс - это универсальный ориентир для каждого, кто не вполне четко представляет, как следует поступить в неоднозначной ситуации; полезный инструментарий для помощи в практическом применении задекларированных принципов деятельности. Кодекс определяет единые правила и стандарты поведения в повседневной работе входящих в Холдинг дивизионов. Является внутренним документом, обязательным для 3 соблюдения каждым сотрудником Холдинга и лиц, действующих от имени Холдинга «ТАГРАС» Следование обозначенным правилам, принципам и ценностям позволяет коллективу Холдинга быть единой командой компетентных сотрудников, объединенных общими целями, культурой поведения и традициями, а также обеспечивает поддержку взаимопонимание при взаимодействии как в самом Холдинге, так и при реализации совместных проектов с Заказчиками. И 2. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОсти. Любая служебная информация, не являющаяся общеизвестной, полученная сотрудником Холдинга в процессе работы, не должна использоваться им с целью получения личной выгоды. Запрещается печатать, загружать или направлять указанную выше информацию на домашний компьютер, личный адрес электронной почты либо какому-либо третьему лицу, на сервер или веб-сайт, не принадлежащий Холдингу, или быть причастным к какому-либо другому несанкционированному использованию, незаконному присвоению или разглашению такой информации, в том числе накануне увольнения или прекращения трудовых отношений. Порядок раскрытия служебной конфиденциальной информации регулируется соглашениями с деловыми партнёрами и локальными актами работодателя. Несоблюдение вышеуказанных требований может нанести ущерб интересам Холдинга, предприятиям Холдинга или деловым партнерам Холдинга. Бережному и уважительному отношению подлежит не только корпоративная интеллектуальная собственность, но и информация, являющаяся собственностью партнеров, доступ к которой мы получаем при работе с ними. Использование интеллектуальной собственности Холдинга, в том числе разработанных его сотрудниками инноваций, возможно только в интересах Холдинга. 3. ЛИДЕРСТВО, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, ТОЛЕРАНТНОСТЬ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ. Холдинг «ТАГРАС» ценит своих сотрудников - именно их деятельность является залогом его успеха — и ожидает от них высоких стандартов делового поведения профессиональных достижений. И 4 В Холдинге приветствуется лидерство, как способность принимать решения на всех уровнях. Необходимые полномочия делегируются каждому сотруднику, от каждого из которых ожидается принятие личной ответственности за выполнение поставленных задач. На высоком уровне оцениваются инновации, инициативы, командная работа и максимальный вклад каждого сотрудника в решение задач, стоящих перед Холдингом. Холдинг нацелен на непрерывное совершенствование и улучшение всех видов деятельности. В Холдинге созданы все условия для профессионального развития сотрудников. Профессиональное развитие направляется на повышение производительности, качества выполняемых работ, оказания услуг и оперативное достижение поставленных целей. Сотрудники - главный актив Холдинга, и их инициативный, эффективный труд поощряется, основываясь на достижении целей бизнеса. Именно поэтому Холдинг стремится создавать все необходимые условия для комфортной работы и реализации потенциала каждого сотрудника. В Холдинге создано открытое правовое и информационное поле, позволяющее общаться открыто. Приветствуется любая обратная связь, значимая для работы. Предложения по совершенствованию, улучшению деятельности должны беспрепятственно направляться руководителю любого уровня, вплоть до генерального Директора. Сотрудники действуют таким образом, чтобы близкие, личные, дружеские, семейнородственные отношения, привязанности не препятствовали реализации принципа равных возможностей, не ограничивали в принятии эффективных решений и не допускали раскрытия конфиденциальной информации. Сотрудники учитывают культурные особенности регионов присутствия Холдинга при принятии решений и осуществлении своей деятельности. В коллективе уважают личную свободу, права и достоинство человека, относятся к сотрудникам с доверием, и каждому предоставляют равные возможности. Исключаются любые формы дискриминации/притеснения на рабочем месте и поведение, которое рассматривались бы как оскорбительное и неприемлемое большинством сотрудников. 5 4. ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ, ТРУДА, ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И БЕЗОПАСНОСТЬ. Холдинг рассматривает человеческую жизнь как высшую ценность, уделяет особое внимание поддержке здорового образа жизни и охране здоровья. Использует системный подход к вопросам управления охраной здоровья, труда, окружающей среды и безопасностью, нацеленный на достижение непрерывного улучшения показателей безопасности труда. Все дивизионы Холдинга должны обеспечивать получение необходимых лицензий, разрешений и средств контроля, предназначенных для охраны здоровья, окружающей среды и обеспечения промышленной безопасности. Превыше всего в своей деятельности Холдинг ставит ответственное отношение к окружающей среде и социуму и стремится: не причинять вреда людям; охранять окружающую среду; соблюдать все законы и нормативные требования по охране здоровья, труда, окружающей среды и безопасности. Холдинг стремится обеспечить безопасную, надежную и здоровую рабочую среду для всех своих сотрудников, подрядчиков и поставщиков. Использует энергетические ресурсы, продукты и услуги, следуя принципам, изложенным выше, и считает своим долгом оказывать содействие устойчивому развитию сотрудников. Правила, которым необходимо следовать каждому сотруднику Холдинга: соблюдать законы, стандарты и процедуры; вмешиваться в потенциально опасные действия коллег или действия, приводящие к нарушению требований безопасности; с уважением относиться к окружающим; хорошо знать законы, предписания, правила и процедуры, применимые непосредственно Вашей работе; К повышать компетентность и ответственность в области безопасности труда; принимать участие в создании позитивной культуры безопасности, сохранения жизни и здоровья; соблюдать требования системы управления охраной здоровья, труда и окружающей среды на рабочем месте; обеспечивать правильное и безопасное обращение с опасными материалами и их утилизацию; 6 незамедлительно ставить в известность руководителя или специалиста по охране труда в случае возникновения ситуаций, связанных с утечкой опасных или потенциально опасных веществ для людей и окружающей среды; использовать средства индивидуальной защиты, спецодежду и спецобувь, необходимые для выполнения работ на производственных объектах; следовать утвержденным организационным процедурам, незамедлительно сообщая о потенциально опасных условиях или методах ведения работ и любых других видах угроз для людей и окружающей среды; помнить о том, что нельзя приступать к работе, если сотрудник чувствует себя недостаточно подготовленным, отдохнувшим, компетентным или не способным выполнить ее по состоянию здоровья. 5. ОТНОШЕНИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ. Холдинг «ТАГРАС» нацелен на построение взаимовыгодных отношений заинтересованными сторонами на принципах партнёрства и взаимного уважения. На основании этого Холдинг: стремится выполнять свои обязательства и ожидает выполнения обязательств от своих партнеров; с ориентируется на потребности и ожидания партнеров и стремится гарантировать высокое качество своей продукции и услуг, стремится к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству и считает, что отношения с деловыми партнерами, основанные на уважении, доверии, честности и справедливости, первостепенны для успеха; обязуется в полной мере соблюдать законы и постановления, касающиеся борьбы C легализацией незаконно полученных доходов и финансирования терроризма; ведёт бизнес с теми деловыми партнерами, которые имеют хорошую репутацию и занимаются законной предпринимательской деятельностью, чьи финансовые средства происходят из законных источников. Устанавливая отношения с новым деловым партнёром, проводит соответствующую проверку, чтобы убедиться в его соответствии указанным критериям; ни в какой форме не принимает и не производит незаконные выплаты и не применяет неэтичные или несправедливые способы воздействия на своих партнеров или конкурентов; 7 предполагает, что деловые партнёры также поддерживают высокие стандарты этики. Агенты, представители и консультанты Холдинга, должны подтверждать свою готовность действовать согласно принятым политикам и процедурам Холдинга и не нарушать ее этические ценности и принципы. В Холдинге проводится политика нетерпимости к коммерческому подкупу и коррупции, к которым также относятся и стимулирующие (ускоряющие) платежи за упрощение формальностей. Холдинг не использует коррупционные платежи и не содействует легализации денежных средств, полученных преступным путём, для того, чтобы получить или сохранить преимущества для Холдинга, или с какой-либо другой целью. За подобные нарушения на сотрудника могут быть наложены меры дисциплинарной ответственности (вплоть до увольнения), а также к нему могут быть предъявлены судебные иски. Сотрудники всегда имеют возможность сообщить о ставших им известных случаях коррупции или коммерческого подкупа своему непосредственному руководителю или непосредственно в службу экономической безопасности ООО «ТаграС-Холдинг» по тел.: 8(8553)314-604 с полной гарантией конфиденциальности. 6. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ. Холдинг стремится к построению и поддержанию устойчивых официальных взаимоотношений с государственными органами, чиновниками и другими представителями государственной власти на законной основе. На основании этого Холдинг: не предпринимает никаких попыток незаконным способом повлиять на решения государственных органов или их представителей и ответственных сотрудников; следует всем законам и требованиям, применимым к их деятельности, и остаются верными как букве, так и духу законов; своевременно и полностью платит налоги; не участвует в деятельности политических партий. Тем не менее, в Холдинге признается право сотрудников на участие в качестве частных лиц в политической деятельности, если это не вредит репутации Холдинга и, если при этом сотрудники не используют активы Холдинга для продвижения своих политических взглядов и удовлетворения амбиций. Сотрудники не должны представлять свои личные политические взгляды как взгляды Холдинга; 8 предоставляет достоверные данные о своей деятельности. Сотрудники Холдинга придерживаются нормы - не рассматривать возможности неверного предоставления фактов или искажения информации. 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ. Информационная политика Холдинга «ТАГРАС»» направлена на своевременное информирование всех целевых аудиторий в отношении корпоративных действий, событий и результатов деятельности Холдинга. Информационная политика Холдинга предусматривает размещение всей необходимой информации о ее деятельности в открытых источниках. В частности, такая информация находится в общем доступе на официальном сайте Холдинга tagras.ru. Здесь содержатся сведения о Холдинге, ее органах управления, годовые отчеты, контактные данные и т.д. Любое обращение и/или инициирование такого обращения к представителям СМИ (российским и иностранным) в устной, письменной, электронной либо иной форме по вопросам сотрудничества или обмена информацией, касающейся деятельности Холдинга, должно быть согласовано с подразделением дивизиона Холдинга, ответственного за взаимодействие со средствами массовой информации. Использование социальных сетей на предприятиях Холдинга «ТАГРАС» разрешено в деловых целях, включая сайты Холдинга для совместной работы. Доступ к этим сайтам и использование этих сайтов ограничены только деловыми целями в соответствии с действующими руководствами, положениями и политиками. Запрещается публикация, размещение или ссылка на любой материал в письменном или электронном виде (включая книги, статьи, подкасты, интернет-трансляции, блоги, контент веб-сайтов, фотографии, видеоизображения или другие материалы), а также публичные речи, интервью или появления на публике от имени или в качестве представителя Холдинга без предварительного одобрения непосредственного руководителя. 9 8. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ. Исполняя свои должностные обязанности и стремясь к достижению наивысших профессиональных результатов, сотрудники Холдинг «ТАГРАС» руководствуются исключительно интересами Холдинга. Конфликт интересов — это любые ситуации и обстоятельства, при которых частные интересы сотрудника, его близких лиц противоречат или могут противоречить интересам Холдинга и, таким образом, влияют или могут повлиять на надлежащее исполнение сотрудником своих обязанностей, в том числе на принятие решений в рамках выполнения должностных обязанностей, способных привести к причинению вреда, нарушению прав, законных интересов, утрате имущества и/или снижению деловой репутации Холдинга и/или обществ группы. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Холдинга, деловых партнеров и сотрудников. Политика Холдинга в области предотвращения конфликта интересов основывается на следующих основных принципах: эффективная система корпоративного управления предполагает четкое разделение обязанностей сотрудников и должностных лиц, исключающее ситуации, при которых происходит конфликт интересов; сферы потенциальных конфликтов интересов должны быть выявлены, минимизированы и поставлены под строгий и независимый контроль; должностные лица Холдинга должны принимать решения по деловым вопросам исключительно в его интересах, уметь своевременно распознавать и избегать ситуаций, чреватых возникновением конфликта интересов; принятие решений по деловым вопросам не должно быть отягощено какими-либо личными, семейными и иными соображениями, которые могут оказать явное или неявное влияние на суждение сотрудника или должностного лица о том, какие действия в наибольшей степени соответствуют интересам Холдинга; сотрудники не должны иметь в непосредственном подчинении близких лиц или участвовать в продвижении их по службе в Холдинге, оценке деятельности или определении компенсаций (в том числе заработной платы, премий и иных вознаграждений); сотрудники не должны использовать служебное положение в целях извлечения личной выгоды. 10 Холдинг «ТАГРАС» признает и уважает право сотрудников и должностных лиц заниматься дополнительной хозяйственной, финансовой и другой деятельностью, если эта деятельность является легитимной, не наносит ущерба законным интересам Холдинга, не мешает или не противоречит добросовестному исполнению этими лицами своих трудовых обязанностей в Холдинге, не наносит вреда репутации, имени, имуществу, партнерским отношениям, конфиденциальной ин формации и другим ресурсам Холдинга или не приводит к их неправильному использованию, а также если непосредственный руководитель сотрудника будет осведомлен об этой деятельности в письменном виде. В Холдинге не приветствуется принимать подарки или иные имущественные/ неимущественные предоставления и подношения, в том числе в нематериальном ее выражении, от юридических и/или физических лиц (их сотрудников), которые имеют или намереваются иметь деловые отношения с Холдингом либо являются или могут являться в будущем его конкурентами. Холдинг категорически осуждает любые действия, направленные на коммерческий подкуп, включая осуществление любых платежей или передачу любого имущества, равно как оказание услуг имущественного или неимущественного характера какому-либо лицу, выполняющему управленческие и иные функции в коммерческой и иной организации, с целью склонить это лицо к совершению каких-либо действий (бездействию) в интересах дающего в связи с занимаемым этим лицом служебным положением, независимо от формальной стороны вопроса о легитимности или противоправности таких действий. Осуществление подкупа любого лица сотрудником или должностным лицом Холдинга, равно как осуществление предоставлений и подношений при наличии признаков подкупа, влечет за собой строгие дисциплинарные меры в отношении виновного со стороны Холдинга. 9. БЕРЕЖНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ИМУЩЕСТВУ И АКТИВАМ. Имущество Холдинга «ТАГРАС» может использоваться только в целях обеспечения уставной деятельности и не может быть использовано в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации. Сотрудники должны бережно относиться к имуществу, оборудованию, технике, коммерческой и технической информации, представляющей интеллектуальную собственность Холдинга «ТАГРАС», эффективно их использовать и защищать от утраты, кражи, использования не по назначению, а также не допускать их незаконного использования. 11 В Холдинге принято бережно относиться к имуществу и активам, обеспечивая их эффективное использование для достижения результатов с меньшими затратами. Запрещено использовать имущество и активы Холдинга не по назначению, а также в личных целях или для извлечения личной выгоды. 10. ВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ И УПРАВЛЕНЧЕСКОго УЧЕТА. Холдинг обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности, в строгом соответствии с российским законодательством, а также принципами и правилами, установленными настоящим Кодексом. Холдинг заинтересован в укреплении своей репутации открытого и добросовестного участника рынка, поэтому его сотрудники придерживаются следующих норм: Достоверность ведения и учета финансовой информации поддерживается строгим соблюдением процедур внутреннего контроля; хранение и использование учетной документации осуществляются в соответствии с требованиями действующих норм и законодательства; деловые операции полностью и точно отражаются в финансовых отчетах и иной учетной документации в соответствии с принципом прозрачности деятельности Холдинга. 11. ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА. 11.1. КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА. Данный Кодекс включает обзор принципов, правил поведения, применимых ко всем сотрудникам и к лицам, действующим от имени Холдинга. Однако, Кодекс не может заранее предусмотреть все проблемы, с которыми может столкнуться сотрудник. На рабочем месте могут возникать ситуации, когда сотрудник не будет уверен в том, как поступить, или, когда он будет чувствовать себя некомфортно. Если сотрудник столкнулся с ситуацией, которая кажется неэтичной или неправильной, он должен действовать в соответствии со следующими утверждениями: будут ли мои действия соответствовать положениям Кодекса, применяемым в Холдинге этическим принципам и процедурам? является ли принимаемое решение лучшим из альтернативных вариантов действий? не осудят ли меня коллеги? 12 к каким последствиям может привести мое действие или бездействие? Если у сотрудника не возникают сомнения при ответе на любой из этих вопросов, значит, он действует правильно и этично. В сложной ситуации сотруднику рекомендуется для консультации обратиться непосредственному руководителю, в профком или к начальнику отдела кадров. K Сотрудник Холдинга должен в своей профессиональной деятельности соблюдать условия заключенного с ним трудового договора и стремиться максимально полно и ответственно выполнять свои обязанности. При выполнении своих должностных обязанностей сотрудник Холдинга должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты ресурсов и высокую эффективность. Сотрудники не должны совершать действий, способных прямо или косвенно отразиться на имидже Холдинга и его сотрудников, включая: несоблюдение норм и правил, установленных нормами гражданского законодательства и нормативными документами Холдинга; неподчинение руководителям, недобросовестное выполнение обязанностей, приказов, распоряжений и поручений руководства; безответственность и небрежность в работе; должностных опоздание на работу, занятие делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей; уход с работы до окончания рабочего дня без разрешения руководителя; негативные и оскорбительные, в том числе публичные, высказывания о Холдинге «ТАГРАС», его сотрудниках, Заказчиках и партнёрах; использование служебного положения в корыстных целях; использование оборудования, материалов, социальными сетями в неслужебных целях; несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка и требований промышленной безопасности; сокрытие случаев нарушения правил безопасности, а также не препятствие выполнению работ с нарушениями требований безопасности труда другими сотрудниками подразделения и сторонних организаций; курение вне специально отведенных мест; употребление и распространение в рабочее время и на рабочем месте алкоголя и наркосодержащих препаратов; 13 использование препаратов или пребывание под их воздействием на рабочем месте при выполнении обязанностей, например, при прохождении лечения с применением препарата или другого вещества (включая спирт), которое может лишить сотрудника способность выполнять его должностные обязанности; принятие участие в действиях (допускать бездействие), которые могут повлечь за собой дискредитацию Холдинга, вызвать конфликт интересов или нанести ущерб Холдингу и/или его репутации. Сотрудники Холдинга обязаны соблюдать установленные законодательством, также нормативными документами Холдинга «ТАГРАС» правилами обращения информацией, полученной в процессе работы, в том числе с информацией, содержащей персональные данные. a C В нерабочее время, в неформальной обстановке, на отдыхе сотрудники должны поддерживать репутацию Холдинга - уважаемой и сильной организации, продолжать ценить свой труд и гордиться своей принадлежностью к Холдингу. Сотрудники имеют право в личной жизни заниматься политической, религиозной деятельностью, однако при этом недопустимо упоминание о трудовой деятельности Холдинге и использование этого факта в любой политически активной, религиозной среде. 11.2 КОРПОРАТИВНЫЙ ИМИДЖ. 11.2.1. Отношения с коллегами B Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат работы всей Компании. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники должны стремиться соблюдать следующие нормы и правила делового этикета: уважительно относиться друг к другу; обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству; В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей; не демонстрировать коллегам свое плохое настроение; не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию; сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу; всегда извиняться за свое некорректное поведение; не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку, 14 помогать коллегам, делиться знаниями и опытом; обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем; не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие. 11.2.2. Отношения между руководителями и подчиненными Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для ее будущего развития. Сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила И делового этикета: показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета; стараться не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально; уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес; информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте; не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече; при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному; входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими; при рукопожатии первым руку протягивает руководитель или вышестоящий сотрудник. 11.2.3. Отношения с деловыми партнерами Компании Поведение каждого сотрудника формирует представление деловых партнеров И клиентов о Холдинге. В процессе делового общения с коллегами, партнерами И представителями государственных организаций сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения: с уважением относиться ко всем деловым партнерам; в процессе общения быть сдержанным и тактичным 15 всегда уважительно отзываться о коллегах и Компании, укрепляя тем самым авторитет и репутацию Холдинга; не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать делового партнера в ожидании, извинитесь перед ним; выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться; критика должна быть деловой и конструктивной; стараться увидеть проблему или ситуацию глазами партнера; стараться быть объективным при обсуждении спорных вопросов с партнером; предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров. 11.2.4. Проведение собраний и совещаний Собрания и совещания — важнейшая составляющая деятельности Компании. проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время максимальной эффективностью. Для этого сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета: При C приходить на собрания вовремя; заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии; перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон; негромко извиняться, если Вам необходимо выйти; не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем; всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление. О превышении регламента напоминает председатель совещания; не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов; представляя оратора, называть его имя, должность, основание для его выступления и тему. 11.2.5. Телефонное общение Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами, клиентами, партнерами другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом. В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется И руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета: 16 отвечать на телефонный звонок лаконично, насколько это возможно; звоня деловым партнерам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение; в начале телефонного разговора спрашивать, в удобное ли время Вы звоните; всегда внимательно выслушивать собеседника; заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему; оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, название Компании, а затем кратко излагать цель звонка; В случае если необходимо передать значительный объем информации, преимущественно пользоваться электронной почтой; не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона; если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение; если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему; если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить. 11.2.6. Представление коллег и партнеров Сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета представлений коллег и партнеров: представлять младшего по должности — старшему, нетитулованного человека — титулованному; представляя друг другу равных по положению людей, представлять того, кто Вам менее знаком, тому, кого Вы знаете лучше; если представляющий Вас партнер или коллега забыл Ваше имя, во избежание неловкой ситуации, назовите его сами; заранее собирать данные о человеке, которого Вы должны представить, выяснять, как именно ему хотелось бы быть представленным; при первой встрече с новым клиентом или партнером вручать свою визитную карточку; принимать визитные карточки вежливо и внимательно; если нужно запомнить человека или Компанию, попросите визитную карточку. 17 11.2.7. Стиль одежды На предприятиях Холдинга принят деловой стиль одежды. Основные требования к одежде - презентабельность, чистота, и отсутствие экстравагантности. Рекомендуется избегать ярких и вызывающих цветов. Следует исключить спортивный стиль (кроссовки, спортивный костюм, футболки, майки, шорты), а также открытые блузки и короткие юбки, броские украшения и одежду, открывающую спину и плечи. В случае использования специальной одежды, необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом. Спецодежда и защитные средства должны соответствовать принятым утвержденным положениям Холдинга. Сотрудники, явившиеся на работу в неопрятном виде или несоответствующей одежде, могут быть отстранены от работы непосредственным руководителем. 11.3. КОРПОРАТИВНЫЙ Стиль. Цель корпоративного стиля - обеспечение единства взглядов и действий сотрудников Холдинга, повышение его узнаваемости, демонстрация приверженности ценностям коллектива, его деловой репутации. Корпоративный стиль важнейший элемент имиджа Холдинга и основа его бренда. Формируется на основе миссии, стратегических целей и задач Холдинга в соответствии основными принципами корпоративной культуры. C Внешние признаки корпоративного стиля выражаются в корпоративной символике (цвет, логотип, форменная одежда, торговые знаки и другие элементы), отраженной в визуальном восприятии объектов Холдинга (офисов, зданий, сооружений) и его персонала, а также в специальных аксессуарах. Корпоративный стиль является важным фактором, влияющим на репутацию Холдинга и стратегию развития его связей с общественностью. Неотъемлемой составной частью корпоративного стиля являются принципы и нормы делопроизводства, принципы осуществления коммуникаций (корпоративные средства массовой информации, web-сайты, Internet, Intranet, электронная почта, информационные меморандумы и т. д.), а также деловая одежда. 12. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. Холдинг «ТАГРАС» придает большое значение эффективному общению между звеньями персонала всех уровней. Важно, чтобы все сотрудники понимали, что их идеи 18 ценятся и их мнение важно для Холдинга. Поощряется прямое общение сотрудников руководством с целью выдвижения новых идей и разработки планов на будущее. C В случае возникновения вопросов по применению и соблюдению изложенных Кодексе положений, принципов и правил, необходимо обратиться к непосредственному руководителю, либо обратиться в профком, отдел кадров предприятия. B Руководители и специалисты Холдинга привержены стандартам этического поведения и всегда готовы вмешаться в ситуации, которые нарушают букву или дух настоящего Кодекса. Лица, которые знают или должны знать о ненадлежащем поведении сотрудников и не эскалируют данную ситуацию соответствующим образом, могут быть подвергнуты ответственности в соответствии с действующими внутренними регламентами. 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. К любому сотруднику, нарушившему Кодекс, по решению Руководителя дивизиона Холдинга, применяются соответствующие санкции. За нарушение требований Кодекса корпоративной и деловой этики предусмотрена ответственность в соответствии с внутренними регламентами дивизионов. Если сотрудник допустил нарушение Кодекса путем несоблюдения действующего законодательства или Правил внутреннего распорядка, Руководство подразделения Холдинга применяет к данному сотруднику взыскания в полном соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. После введения Кодекса в действие, согласно с корпоративными процедурами, его требования являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками Холдинга. Холдинг «ТАГРАС» рассчитывает на уважительное отношение к данному Кодексу корпоративной и деловой этики со стороны подрядчиков и партнеров по бизнесу. 19