

Кодекс
профессиональной этики и служебного поведения работников
ООО "Электроник"

Предметом особой заботы государства и общества являются обеспечение, сохранение жизни и здоровья граждан. Полноценная охрана здоровья народа и обеспечение условий, позволяющих ему достойно существовать и развиваться, являются критериями нравственной политики государства. В осуществлении этой социальной задачи большая роль принадлежит врачу, его профессиональной деятельности и нравственной позиции.

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работника ООО "Электроник" (далее – Кодекс) является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов поведения работника при осуществлении профессиональной деятельности.

Настоящий Кодекс определяет отношения между работниками, обществом и клиентом, и направлен на обеспечение прав, достоинства, здоровья личности и общества в целом, а также определяет высокую моральную ответственность работника перед обществом за свою деятельность.

Настоящий Кодекс представляют собой основы поведения руководителя и работников ООО "Электроник", которым им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей.

Положения Кодекса направлены на защиту прав и законных интересов клиентов, обратившихся в Организацию за услугами связи, работников ООО "Электроник" и подлежат исполнению всеми должностными лицами и сотрудниками Организации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Понятия, используемые в Кодексе.

«Работник». Под Работником в настоящем Кодексе понимаются специалисты, имеющие высшее и (или) среднее специальное образование, работающие в

организации и в трудовые (должностные) обязанности которых входит осуществление деятельности.

«Сотрудники» - лица, состоящие с ООО «Электроник» в трудовых отношениях на основании трудового договора.

«Должностные лица» - лица, занимающие должности в аппарате управления Организации, а также руководители структурных подразделений Организации.

«Личная выгода» - заинтересованность должностного лица или сотрудника Организации, его близких родственников, супруга, супруги, усыновителя, усыновленных в получении нематериальных благ и иных нематериальных преимуществ.

«Материальная выгода» - материальные средства, получаемые должностным лицом или сотрудником Организации, его близкими родственниками, супругом, супругой, усыновителями, усыновленными в результате использования ими находящейся в распоряжении Организации информации.

«Конфликт интересов» - противоречие между интересами ООО «Электроник» и (или) ее сотрудников и граждан и юридических лиц, взаимодействующих с ООО «Электроник», в результате которого, действия (бездействия) Организации и (или) ее сотрудников причиняют убытки, нарушают права и законные интересы граждан и юридических лиц.

«Служебная информация» - любая, не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении должностных лиц и сотрудников больницы в силу их служебных обязанностей, распространение которой может нарушить права и законные интересы граждан.

«Конфиденциальная информация» - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

«Ближние родственники» - родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители и дети, дедушки, бабушки и внуки), полнородные и не полнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

«Организация» - ООО «Электроник»

1.2. Цель профессиональной деятельности.

Цель профессиональной деятельности работника – выполнение должностной инструкции и своих обязанностей для повешения качества оказываемых услуг Организации.

1.3. Принципы деятельности.

- В своей деятельности работник руководствуется законодательством Российской Федерации, в части прав граждан на охрану здоровья.

- Работник несет всю полноту ответственности за свои решения и действия. Для этого он обязан систематически профессионально совершенствоваться, памятуя, что качество оказываемой больным помощи никогда не может быть выше его знаний и

умений. В своей деятельности работник должен использовать последние достижения науки и техники, известные ему и разрешенные к применению в РФ.

- Работник должен прилагать все усилия, в соответствии со своей квалификацией и компетентностью, делу, охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им услуги на самом высоком уровне.

- Работник обязан одинаково уважительно оказать услугу любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений, а так же иных факторов.

- Работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной услуги в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

- Работник должен добросовестно выполнять взятые на себя обязательства по отношению к Организации, в котором он работает.

- Моральная обязанность работника соблюдать чистоту рядов сообщества операторов связи, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб клиентам.

- Учитывая роль работника в обществе, он должен поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется отличное качество оказываемых услуг.

1.4. Недопустимые действия работника.

Злоупотребление знаниями и положение работника несовместимо с его профессиональной деятельностью.

Работник не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных оснований применять меры или отказывать в них;
- использовать методы воздействия на клиента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц;
- навязывать клиенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить клиенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб;
- использовать незарегистрированное в установленном порядке оборудование;
- назначать и использовать незарегистрированные в РФ виды оборудования.

Личные предубеждения работника и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействие на выполнение поставленной задачи.

Отказ клиента от предлагаемых платных услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов предоставленных сервисов, предоставляемых ему бесплатно в рамках государственных гарантий, установленных законодательством РФ.

Работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием клиента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

Работник не вправе предоставлять при установке оборудования клиенту недостоверную информацию, неполную или искаженную информацию об используемом оборудовании, изделиях, в том числе скрывать от клиента информацию о его стоимости.

Работник не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей оборудования, за назначение предлагаемых ими лекарств, использовать на территории организации предметы, имеющие логотип другой интернет компании.

Работник не должен принимать подарки от клиентов, так как могут создать впечатление у граждан, не дарящих подарков, что им оказывают меньшую заботу.

Работник не вправе скрывать от клиента информацию о состоянии оборудования. В случае неблагоприятного прогноза для жизни оборудования работник должен предельно деликатно и осторожно проинформировать об этом клиента при условии, что клиент изъявил желание получить такого рода информацию.

При выполнении должностных обязанностей работник должен сохранять трезвость и не находиться под воздействием каких-либо средств, вызывающих стойкое пристрастие к ним.

1.5. Профессиональная независимость.

Право и долг работника - хранить свою профессиональную независимость. Оказывая услуги связи, военнослужащим и гражданским лицам, руководителям высшего ранга и лицам, в местах нахождения лиц содержащихся под стражей, работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, клиентов или иных лиц. Работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий противоречащих законодательству РФ, этическим принципам, профессиональному долгу.

Участвуя в экспертизах, консилиумах, комиссиях, консультациях и т.п., работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, а в случаях давления на него – прибегать к юридической и общественной защите.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКА И КЛИЕНТА

2.1. Уважение чести и достоинства клиента.

Работник должен уважать честь и достоинство Клиента, проявлять внимательное и терпеливое отношение к нему и его сотрудникам. Грубое и негуманное отношение к клиенту, унижение его человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из клиентов предпочтения или неприязни со стороны работника недопустимы.

Работник не должен подвергать клиента неоправданному риску, а тем более использовать свои знания в негуманных целях. При выборе любого метода оказания услуг связи клиенту прежде всего должен руководствоваться заповедью “Не навреди !”.

Если клиент не способен осознанно выразить свое согласие, его должен выразить законный представитель или лицо, ответственное имеющее право подписи.

2.2. Конфликт интересов.

При возникновении конфликта интересов клиент-организация, клиент-сотрудники и т.п., работник должен отдать предпочтение интересам клиента, если только их реализация не причиняет прямого ущерба самому клиенту или окружающим.

2.3. Тайна Связи.

Клиент вправе рассчитывать на то, что работник сохранит в тайне всю доверенную ему личную информацию. Работник не вправе разглашать без разрешения клиента или его законного представителя сведения, полученные в ходе обследования и работы, включая и сам факт обращения клиента. Работник должен принять меры, препятствующие разглашению тайны Связи. Банкротство клиента не освобождает от обязанности хранить тайну Связи. Разглашение тайны допускается в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Информация о клиенте может быть раскрыта:

- по ясно выраженному письменному согласию самого клиента;
- по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры и суда;
- если сохранение тайны существенным образом угрожает жизни окружающих и (или) других лиц;
- в случае привлечения к оказанию услуг других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

2.4. Выбор работника.

Работник не вправе препятствовать клиенту, решившему доверить свое дальнейшее обслуживание другому специалисту.

По желанию клиента, работник не должен препятствовать реализации его права на консультацию другим работником.

Работник может отказаться от работы с клиентом, направив его другому специалисту в следующих случаях:

- если чувствует, себя недостаточно компетентным, не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида услуг;

- если имеются противоречия с клиентом или его сотрудниками в плане выполнения работ и обследования.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ

3.1. Взаимоотношения между коллегами.

3.2. В течение всей жизни работник обязан сохранять уважение и чувство благодарности к тому, кто научил его искусству оказания услуг связи.

3.3. Работник обязан охранять честь и благородные традиции сообщества операторов связи.

3.4. Взаимоотношения с работниками должны строиться на взаимном уважении, доверии и отличаться соблюдением интересов клиента.

3.5. Во взаимоотношениях с коллегами работник должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, должен с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания.

3.6. Моральное право руководства другими работниками требует высокого уровня профессиональной компетентности и высокой нравственности.

3.7. 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 не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии клиента и их сотрудников.

3.8. В трудных клинических случаях опытные работники должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме. В соответствии с действующим законодательством всю полноту ответственности за процесс несет только ответственный работник проводящий работы у клиента, который вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, руководствуясь при этом исключительно интересами клиента.

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ

4.1. Деятельность Организации, а также ее должностных лиц и сотрудников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

- законность

- профессионализм
- добросовестность
- конфиденциальность
- информационная открытость
- эффективный внутренний контроль
- справедливое отношение

4.2. Сотрудники Организации, осознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

4.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Организации;

4.2.2. осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Организации;

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

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

4.2.5. уведомлять представителей нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к сотруднику Организации каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

4.2.6. соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с работой ООО "Электроник"

4.2.7. соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

4.2.8. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

4.2.9. проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

4.2.10. проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

4.2.11. воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудниками Организации должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Организации;

4.2.12. принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов;

4.2.13. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, если это входит в должностные обязанности сотрудника Организации;

4.2.14. осуществлять свою профессиональную деятельность в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

4.2.15. внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважению граждан к Организации, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

5.1. Руководитель Организации и сотрудники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам Организации, также призваны:

- оптимально организовывать рабочий процесс в коллективе и учитывать способности каждого из сотрудников таким образом, чтобы у каждого была возможность работать на самом высоком уровне и получать удовольствие от своей работы;

- на собственном примере демонстрировать высокий уровень профессионализма;

- своевременно информировать сотрудников о принятых в отношении них решениях;

- поддерживать доброжелательную деловую атмосферу в коллективе, предупреждать возможные конфликты между сотрудниками;

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

- принимать меры по предупреждению коррупции;

- не допускать случаев принуждения сотрудников Организации к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений;

5. НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ

ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

5.1. Должностным лицам и сотрудникам рекомендуется воздержаться от высказываний, которые могут быть восприняты окружающими как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки. К таким высказываниям относятся, например: «вопрос решить трудно, но можно», «спасибо на хлеб не намажешь», «договоримся», «нужны более веские аргументы», «нужно обсудить параметры», «ну что будем делать?», а также следующие темы обсуждения:

- низкий уровень заработной платы работника и нехватка денежных средств на реализацию тех или иных нужд;
- желание приобрести то или иное имущество, получить ту или иную услугу, отправиться в туристическую поездку;
- отсутствие работы у родственников работника;
- необходимость поступления детей работника в образовательные учреждения и т.д.;

В качестве коррупционного поведения может также расцениваться регулярное получение подарков стоимостью менее 3000 рублей, посещение ресторанов совместно с представителями организации, которая извлекла, извлекает или может извлечь выгоду из решений или действий (бездействия) работника.

5.2. В служебном поведении работник Организации должен воздерживаться от:

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомερных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, должностные лица и сотрудники несут дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

6.2. Настоящий кодекс вступает в силу с момента его утверждения.

