

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «Казанская энергетическая компания»
«11» августа 2023 года

приказ № 89
от «11» августа 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с посетителями (очно и заочно)
Общества с ограниченной ответственностью «Казанская
энергетическая компания»

Положение о работе с посетителями (очно и заочно) Общества с ограниченной ответственностью «Казанская энергетическая компания» (далее – ООО «КЭК») (далее – Положение) разработано в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Общие положения

1. Положение представляет собой свод общих принципов и правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться все сотрудники ООО «КЭК» (далее – сотрудники) независимо от замещаемых ими должностей.

2. Целью Положения является установление этических норм и правил служебного поведения сотрудников для достойного выполнения ими своей профессиональной служебной деятельности, а также содействие укреплению авторитета сотрудников и обеспечение единых норм поведения сотрудников.

3. Положение призвано повысить эффективность выполнения сотрудниками своих должностных обязанностей.

4. Гражданин, поступающий на работу в ООО «КЭК», обязан ознакомиться с Положением и соблюдать его в процессе профессиональной деятельности.

Общие принципы и правила служебного поведения

1. Деятельность ООО «КЭК», а также его сотрудников основывается на следующих принципах:

- 1) законность;
- 2) профессионализм;
- 3) независимость;
- 4) добросовестность;
- 5) конфиденциальность;
- 6) справедливость;
- 7) информационная открытость.

2. Сотрудники ООО «КЭК» должны соблюдать следующие общие правила служебного поведения:

1) признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основную смысл и содержание деятельности ООО «КЭК»;

2) должностные обязанности сотрудников исполняются добросовестно и профессионально в целях обеспечения эффективной работы ООО «КЭК»;

3) деятельность сотрудников осуществляется в пределах предмета и целей деятельности ООО «КЭК», а также полномочий, закрепленных в должностной инструкции;

4) при исполнении своих должностных обязанностей сотрудник должен:

- быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, в том числе связанное с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету ООО «КЭК»;

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- 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;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе ООО «КЭК», а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

- проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

5) при исполнении своих должностных обязанностей сотрудник не должен:

- оказывать предпочтение каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям;

- использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера.

3. В целях противодействия коррупции сотруднику рекомендуется:

- уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарков, денежного вознаграждения, ссуд, услуг материального характера, платы за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

- принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей возникновения ситуаций личной заинтересованности, 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.

4. Сотрудник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в ООО «КЭК» норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность.

5. В случае если при исполнении должностных обязанностей возникла ситуация, для разрешения которой необходима дополнительная информация, сотруднику следует обратиться к сотруднику, стоящему выше в организационной структуре ООО «КЭК».

Этические правила служебного поведения сотрудников

1. В служебном поведении сотруднику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей

ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. В служебном поведении сотрудник воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

3. В случае возникновения конфликтной ситуации необходимо:

- выслушать посетителя, не вступая с ним в спор.
- проинформировать посетителя о том, что вы не уполномочены решать такие вопросы и сообщить, что вы можете записать его на прием к руководству.
- предложить посетителю дату и время записи на прием к руководству.
- записать посетителя на прием к руководству.

4. Сотрудники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.