

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУП «Мостовское ЖКХ»

М.С. Вялков

Приказ № 23 от 25.05.2023



КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

**муниципального унитарного предприятия
Артемовского городского округа
«Мостовское жилищно-коммунальное хозяйство»**

с. Мостовское
2023 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики работников МУП «Мостовское ЖКХ» (далее «Кодекс») является документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников предприятия при оказании жилищно-коммунальных услуг населению.

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности, а также определяет высокую моральную ответственность работников МУП «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ» — оказание качественных жилищно-коммунальных услуг потребителю.

1.4. В своей деятельности работник МУП «Мостовское ЖКХ» руководствуется принципами гуманизма, служения интересам общества, документами мирового сообщества по этике, Конституцией Российской Федерации, Основами жилищного законодательства Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

1.5. Работник МУП «Мостовское ЖКХ» обязан направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе осуществляя просветительскую деятельность по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, способствовать росту доверия населения к деятельности предприятия.

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

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

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

1.9. Работник МУП «Мостовское ЖКХ» несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение оказания качественных жилищно-коммунальных услуг в пределах имеющихся ресурсов.

Моральная обязанность работника МУП «Мостовское ЖКХ» — 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 жилищно-коммунальных услуг.

1.10. Злоупотребление знаниями и положением работника МУП «Мостовское ЖКХ» 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 жилищно-коммунальные услуги;

— навязывать потребителю жилищно-коммунальных услуг свои философские, религиозные и политические взгляды;

— наносить потребителю жилищно-коммунальных 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 «Мостовское ЖКХ» и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг.

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

1.15. Работник МУП «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ» недопустимы.

2.2. При возникновении конфликта интересов, работник МУП «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ».

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 «Мостовское ЖКХ». 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 «Мостовское ЖКХ» 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 «Мостовское ЖКХ» должны строиться на взаимном уважении, доверии, отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов потребителя жилищно-коммунальных 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. Оставляя свое место, работник 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 работника определяется комиссией предприятия по этике.

Если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, работник МУП «Мостовское ЖКХ» несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.