

"ВОДОСНАБДЯВАНЕ-ДУНАВ" ЕООД - РАЗГРАД

ЗАПОВЕД

№ РД-11-*179*...../*03.12*..... 2009 година

На основание чл.10 и чл.11 от Закона за финансово управление и контрол в публичния сектор

НАРЕЖДАМ:

I. Запознаване на всички служители от списъчния състав на дружеството с правилата за поведение в утвърдения Етичен кодекс на персонала на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД.

II. Задължително спазване на принципите за поведение от целия персонал.

III. Запознаването на персонала с утвърдения Етичен кодекс възлагам на ръководителите по експлоатационни звена и началниците на отдели. Срок – 31.01.2010г. .

IV. При първоначално встъпване в длъжност ръководителят „УЧР“ запознава новопостъпилия служител с Етичния кодекс и това се удостоверява с подписа на новопостъпилия при получаване на длъжностната характеристика.

Контрол по изпълнението на настоящата заповед възлагам на вътрешния одитор.

Копия от настоящата заповед и Етичния кодекс да се връчат на длъжностните лица по приложения списък за сведение и изпълнение.

УПРАВИТЕЛ :



(Красимир Стоянов)

УТВЪРДИЛ,
УПРАВИТЕЛ

/Красимир Стоянов/

ЕТИЧЕН КОДЕКС

НА ПЕРСОНАЛА НА „ВОДОСНАБДЯВАНЕ – ДУНАВ“ ЕООД

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият Етичен кодекс определя основните принципи и правила на поведение на персонала на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД в рамките на ясно определени бизнес цели.

Етичният кодекс изразява есенцията в нашето фирмено управление и поведение, и отразява ценности, които всички ние заедно култивираме – почтеност, безпристрастност, предприемчивост, професионализъм, прозрачност, социална и екологична отговорност, уважение към личността, екипност.

Ръководството на „Водоснабдяване – Дунав“ вярва, че принципите и правилата, включени в Кодекса, ще бъдат възприети от всички служители и работници на дружеството, ще бъдат спазвани и позитивно развивани. Доброволното и осъзнато спазване на тези принципи от целия персонал се приветства от фирменото ръководство.

Раздел 1 : ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПИ НА „ВОДОСНАБДЯВАНЕ - ДУНАВ“ЕООД

1.1. Законност

- Работещите във „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД стриктно прилагат в действията си приетата законодателна и нормативна рамка.
- Работещите във „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД не влизат в делови сделки, които биха могли да накърнят репутацията на дружеството. Персоналът не участва в схеми с престъпен характер.

1.2. Потребителите на Дружеството са на първо място

- Основната цел на всички действия, предприемани от работещите във „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД е да се гарантира доверието и удовлетвореността на потребителите на В и К услуги, да се гради добро отношение към дружеството .
- Служителите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД уважават особеностите и специфичните изисквания на всеки потребител на дружеството. Обратната информация за дейността на дружеството дава възможност за внедряване на подобрения.
- Взаимоотношенията с потребителите се основават на честност, лоялност, любезност, учтивост, политическа неутралност, отговорност, отчетност и висок бизнес морал, при пълно спазване на съответните разпоредби на националното законодателство.
- Служителите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД полагат усилия да осигурят възможно най-добри решения за потребителите на Дружеството. В случай на оплаквания и рекламации, служителите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, се стремят да бъдат максимално полезни.

1.3. Качества на персонала

Един от основните приоритети на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД е да развива и задържа в колектива си висококвалифициран персонал. С тази цел ръководството на дружеството:

- осигурява здравословни и безопасни условия на труд
- уважава баланса на служебния и личния живот на своите служители
- насърчава повишаването на професионалните умения на персонала, като не отказва инициирани желаниа за обучение.

1.4. Обществена ангажираност и спонсорства

- „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД е дружество, ангажирано със социалните проблеми на обществото. В тази връзка съдейства материално, организационно и морално, за решаване на социални обществени проблеми, като подкрепя инициативи в обществена полза.
- „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД подкрепя морално усилията на всички институции, работещи в посока запазване и развиване на българското културно и историческо наследство. При възможност „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД спонсорира интелектуални, творчески и културни мероприятия, както и спортове.

1.5. Опазване на околната среда

Ръководството и персоналят на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД вярват, че отговорността към околната среда и прилагането на правилна екологична политика трябва да стоят в основата на модерното бизнес поведение.

„Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, чрез високоотговорното поведение на служителите си, гарантира че използваните технологии за пречистване на отпадъчните води осигуряват заустване на екологически безопасни отпадъчни води /в рамките на допустимите екологични норми/.

Раздел 2 : ЕТИКА НА ПЕРСОНАЛА на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД

2.1. Работещите в „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД проявяват дисциплина при изпълнение поставените задачи и самодисциплина при изпълнение на обичайните си служебни задължения; поставят пред ръководството открито и честно проблемите, с които се сблъскват в процеса на работа.

2.2. Правилно отношение към потребителите
Потребителите са в центъра на дейностите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД.

2.2.1. Общи положения

Членовете на персонала:

- се държат по начин, пораждащ доверие и уважение у потребителите;
- осъзнават, че са лицето на фирмата и чрез държането и подходът към потребителите определят бизнес – имиджа на дружеството;
- нямат право да установяват съвместен финансов интерес с потребители / доставчици на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, тъй като подобна практика създава риск от конфликт на интереси;
- не посредничат при покупка/продажба, прехвърляне или други сделки между потребители / доставчици на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД;

- третираат контрагентите честно, като избягват пристрастно отношение в полза на определени, без обективно основание;
- не предлагат услуги, различни от тези на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, на потребители или трети страни, с или без възнаграждение, без предварителното одобрение за това от страна на ръководителя на Дружеството;
- не изразяват лично мнение по начин, който може да бъде тълкуван като официална позиция на ръководството.

2.2.2. Взаимоотношения

Взаимоотношенията „персонал – потребители“ се основават на прозрачност, честност, конфиденциалност и взаимно доверие. Служителите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД се стремят да осигурят своевременни и качествени услуги и да се държат подобаващо с всеки потребител, без дискриминация на базата на националност, пол, финансово положение, външен вид.

Членовете на персонала:

- избягват рязкото, безразлично или унижително поведение спрямо потребителите;
- не водят безмислени и разгорещени спорове с потребителите – съсредоточават се върху своевременното разрешаване на проблема, независимо от това кой е прав или крив;
- разговарят с потребителите спокойно, учтиво и с приятелски тон;
- избягват прекомерната фамилиарност, не използват изрази или жестове, несъвместими с доброто възпитание;
- се стремят да решат всички спорове или недоразумения, които е възможно да възникнат с потребителите, добронамерено и позитивно;
- информират потребителите ясно, разумно и търпеливо, без използване на жаргони или технически термини;
- полагат усилия за срочно и бързо отстраняване на възникнали аварии, като пестят времето и неудобството на потребителите, а също и своето време;
- споделят виждането, че работата трябва да се свърши добре още в самото начало;
- избягват воденето на лични или ненужно продължителни разговори с потребителите;
- не се занимават с лични въпроси в присъствието на потребители;
- не разговарят помежду си на висок тон или фамилиарно в присъствие на потребители;
- независимо от установените в дружеството неформални отношения, в присъствието на външни лица, обръщението към ръководителите е на „Вие“.

2.3. Защитаване на интересите на дружеството

2.3.1. Защитаване репутацията на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД

Бизнес успехът на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД до голяма степен се дължи на доверието, което му възлага обществото.

За да се поддържа висока репутация на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, членовете на персонала:

- не приемат подаръци или други стимули от потребители или трети страни, с изключение на сувенири с малка стойност, които се предлагат от учтивост и не накърняват тяхната почтеност като служители на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД;
- не се възползват от възможности или информации, получени при работата за „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, за своя собствена полза;
- не участват в прояви, които са несъвместими с общопризнатите принципи на етично поведение и биха могли да накърнят професионалния им авторитет или престижа на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД.

2.3.2. Защитаване на активите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД

Персоналът трябва да опазва активите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД срещу разрушаване и ползване не по служебно предназначение.

Членовете на персонала:

- осигуряват пълна прозрачност при избора на доставчици, стоки и услуги, като следват изискванията на Закона за обществени поръчки, НВМОП и дадените указания на ръководството;
- не използват активи или оборудване на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД за бизнес цели, различни от тези на дружеството;
- използват само разрешен достъп до ИТ системите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, телефоните, факс машините и другото офис оборудване;
- ефективно пазят паролите си за достъп до фирмената компютърна система и системите за безопасност на касовите помещения;
- инсталират и ползват софтуер, предоставен или одобрен от ръководството на фирмата;
- използват интернет приоритетно за удовлетворяване на бизнес нуждите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, респективно служебните си задължения, като внимават да не застрашат сигурността на ИТ системата на дружеството;
- поддържат ред и чистота на работното си място, а също така и в общите за ползване битови и сервизни помещения;
- изключват ненужни в момента консуматори на енергия /електрическа, топлинна и др./;

- проявяват максимална и задължителна икономичност по отношение на климатизацията на помещенията;
- се хранят само в определените за това места; забранена е консумацията на храна на работното място - изключения се допускат при неосигурени за целта места, както и по повод лични празници, когато почерпки се разрешават.
- проявяват максимално внимание при консумирането на напитки (кафе, чай, вода и др.) на работното си място с цел опазване на документи, мебели, компютърен хардуер.

2.3.3. Конфиденциалност

Всеки член на персонала третира като конфиденциална и не разкрива или публикува информация, касаеща бизнес сделки, финансово състояние или други въпроси, засягащи „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД и негови партньори.

2.4. Личностни взаимоотношения

Осигуряването на хармонична атмосфера между членовете на персонала е съществено важно за бизнес успеха и удовлетворението от работата. Умението да се работи в екип е също залог за успешната работа.

Всеки член на персонала:

- полага максимални усилия за адекватно приспособяване към условията на работното място;
- не се ограничава с пасивна роля на изпълнител на указания, а проявява инициатива в ежедневната работа, в рамките на законността, с оглед интересите на дружеството;
- проявява уважение и коректност, като не допуска поведение, което накърнява достойнството и правата на отделната личност;
- общува с колегите си учтиво и почтено, като проявява самоконтрол - сарказмът и личните оскърбления са недопустими, забележки относно възрастта, етническия произход, политически пристрастия, религия, семейно положение не се допускат;
- се стреми да предотвратява конфликтни ситуации - недопустимо е възникване на конфликт между служители в присъствието на външни лица;
- решава възникнали служебни и междуличностни противоречия със съдействието на прекия си ръководител, а при невъзможност чрез погорестоящия;
- се стреми да осигури тиха работна среда, избягва ползването на телефони, радио и други създаващи шум дейности на работното място по начин, който пречи на околните;

- споделя разбирането, че за да могат хора с различен характер да съжителстват и да си сътрудничат, е необходима гъвкавост, толерантност и дух на разбирателство;
- провежда неслужебни срещи с посетители в работно време по начин, който не пречи на останалите колеги. Тези срещи трябва да бъдат непродължителни по време и по възможност извън работното място;
- със своето лично поведение и чувство за отговорност дава пример на своите колеги, а ръководителите – на своите подчинени.

2.5. Външен облик

Главното в културата на външния облик е чувството за мяра, вкус и целесъобразност. При определяне характера на облеклото, водещи принципи са: делова елегантност, акуратност, стегнатост, съдържаност, традиционност.

Служителите не се появяват в неподходящо облекло и аксесоари. За неподходящо облекло се счита:

- за мъжете – къси панталони, потници, джапанки, чехли, обици, пиърсинг на лицето, екстремални модели джинси;
- за жените – къси панталони, дълбоки деколтета, пиърсинг на лицето, екстремални модели джинси. Прическата, гримът и бижутата са скромни, съобразени с характерните за Европа изисквания за делови стил.

На местата, където се изисква изрично работно облекло, то е задължително.

Раздел 3 . КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

- 3.1 Служител на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД не може да участва при обсъждането, подготовката, вземането и изпълнението на решения, когато той или свързани с него лица са заинтересувани от съответното решение или когато има със заинтересуваните лица отношения, пораждащи основателни съмнения в неговата безпристрастност.
- 3.1. При възлагането на служебна задача, чието изпълнение може да доведе до конфликт между служебните му задължения и неговите частни интереси, служителят следва своевременно да уведоми своя ръководител.
- 3.2. Когато служител на дружеството се съмнява дали дадена дейност е съвместима със служебните му задължения, той трябва да обсъди това със своя ръководител.
- 3.3. Служител на дружеството не може да използва служебното си положение за осъществяване на свои лични или на семейството си интереси.
- 3.4. Служителят не участва в каквито и да са сделки, които са несъвместими с неговата длъжност, функции и задължения.

- 3.6. Служител, напуснал дружеството, не трябва да злоупотребява с информацията, станала му известна във връзка с длъжността, която е заемал, или с функциите, които е изпълнявал.

Раздел 4. ИЗПЪЛНЕНИЕ

- 4.1. Етичният кодекс подлежи на задължително спазване от всички служители и работници във „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД.
- 4.2. При неспазване на правилата на поведение в този кодекс служителите и работниците носят дисциплинарна отговорност съгласно Кодекса на труда.
- 4.3. При първоначално встъпване в длъжност ръководителят на структурното звено е длъжен да запознае новопостъпилите служители или работници с разпоредбите на този кодекс, което се удостоверява с подписа на новоназначения служител.

Раздел 5: ПРОЦЕДУРА ЗА ДОКЛАДВАНЕ НА НАРУШЕНИЯ НА ЕТИЧНИЯ КОДЕКС

- 5.1. Нарушенията се докладват от служител/работник на прекия ръководител.
- 5.2. Прекият ръководител изготвя доклад до управителя на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД, в който описва конкретното нарушение, всички факти и обстоятелства, които го подкрепят или отхвърлят, както и предложение относно ангажиране на дисциплинарната отговорност на съответния служител.
- 5.3. Когато нарушенията са извършени от ръководители на структури нарушенията се докладват на управителя.
- 5.4. Управителят на дружеството преценява дали да потвърди/коригира даденото предложение относно извършеното нарушение.
- 5.5. Постъпилите сигнали за нарушения на етичния кодекс се вхидират в специален регистър – Приложение №1 от техническия секретар на дружеството.

Етичният кодекс на служителите на „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД е утвърден от УПРАВИТЕЛЯ на Дружеството на2009 г.

ЕТИЧНИЯТ КОДЕКС НА ПЕРСОНАЛА НА „ВОДОСНАБДЯВАНЕ - ДУНАВ“ ЕООД е изготвен въз основа на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация /приет с ПМСН№126 от 11.06.2004г. обн.ДВ бр.53 от 22.06.2004г./ Съгласувани със синдикати

Председател „КНСБ“:


/З.Димитрова/

Председател „Подкрепа“:

/А.Колева/

