

**УТВЕРЖДЕН**  
**приказом генерального директора**  
**ООО «Центр Экологической Безопасности»**  
**Белгородской области**  
**от « 01 » ноября 2023 года № 88-ПД**

**КОДЕКС**  
**этики и служебного поведения работников общества с ограниченной**  
**ответственностью «Центр Экологической Безопасности»**  
**Белгородской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения работников общества с ограниченной ответственностью «Центр Экологической Безопасности» Белгородской области (далее - Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники общества с ограниченной ответственностью «Центр Экологической Безопасности» Белгородской области (далее - ООО «ЦЭБ») независимо от занимаемой ими должности.

1.2. Каждый работник обязан ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и соблюдать их в процессе своей профессиональной деятельности.

1.3. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности и повышения качества оказания услуги «обращение с ТКО».

1.4. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

1.5. Миссия ООО «ЦЭБ» отражает ценности организации и выражается в следующем: «Сделать Белгородчину чистой и воспитать у жителей высокую культуру обращения с твердыми коммунальными отходами!».

**2. Основные задачи**

2.1. Обеспечение качественного оказания услуги «обращение с ТКО» каждому потребителю на территории Белгородской области.

2.2. Обеспечение бесперебойного сбора, транспортирования, обработки, утилизации, обезвреживания, захоронения ТКО на территории Белгородской области.

2.3. Содействие ликвидации несанкционированных свалок.

2.4. Содействие развитию современной инфраструктуры обращения с ТКО.

2.5. Участие в мероприятиях по внедрению и совершенствованию раздельного сбора ТКО.

2.6. Оперативное реагирование на обращения потребителей и поиск решения проблем.

2.7. Экологическое просвещение и развитие культуры обращения с твердыми коммунальными отходами среди населения Белгородской области.

2.8. Соответствие принципам бережливого управления и обеспечение непрерывных улучшений по ключевым направлениям потока создания ценности.

### 3. Общие этические принципы

3.1. Этические принципы ООО «ЦЭБ» являются основой для определения поведения работников ООО «ЦЭБ» в ситуациях, не отраженных в настоящем Кодексе.

3.2. **Клиентоцентричность:** вся деятельность ООО «ЦЭБ» направлена на удобство и комфорт белгородцев, каждый работник на своем рабочем месте максимально ориентирован на потребителей.

3.3. **Профессионализм:** каждый работник качественно и профессионально выполняет свои должностные обязанности.

3.4. **Командность:** каждый работник внимательно и честно относится к коллегам, руководителям, подчиненным и ставит интересы коллектива и ООО «ЦЭБ» выше личных интересов.

3.5. **Ориентированность на результат:** результат работы каждого работника конкретен, измерим и влияет на эффективность работы ООО «ЦЭБ».

3.6. **Бережливость ресурсов:** непрерывно улучшая рабочие процессы, внедряя инновации, каждый работник экономит время, материальные и нематериальные ресурсы.

3.7. **Непрерывное развитие:** каждый работник постоянно занимается профессиональным и личностным развитием.

3.8. **Экологичность:** каждый работник является носителем экологической культуры, образцом правильного обращения с ТКО: умеренное потребление, использование вещей повторно; сокращение количества потребляемых товаров; передача на переработку вещей, неиспользуемых повторно.

3.9. **Взвешенность решений:** каждый работник принимает взвешенные решения, руководствуясь принципом: работа для удобства потребителей соблюдая интересы ООО «ЦЭБ».

3.10. **Нетерпимость к коррупции:** каждый работник не приемлет все формы коррупции.

### 4. Принципы поведения работников

4.1. Взаимодействие между работниками в ООО «ЦЭБ» выстраивается на основе уважения личности и нацеленности на результат.

4.2. Принципами поведения работников ООО «ЦЭБ» являются:

4.2.1. Честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами.

4.2.2. Вежливость, корректность, внимательность, честность и порядочность в отношениях между работниками и потребителями.

4.2.3. Создание атмосферы сотрудничества.

4.2.4. Пунктуальность, четкое и своевременное выполнение задач, самодисциплина, организованность.

4.2.5. Обмен опытом, оказание помощи коллегам в достижении лучшего командного результата.

4.2.6. Рациональное использование своего рабочего времени и времени коллег.

4.2.7. Приверженность неприятию коррупции.

## **5. Принципы поведения руководителей**

5.1. Каждый руководитель является образцом этичного поведения и поддерживает высокий уровень корпоративной культуры ООО «ЦЭБ».

5.2. Руководитель должен:

5.2.1. Исходить из интересов ООО «ЦЭБ», работать добросовестно, повышая профессионализм и компетентность.

5.2.2. Проявлять лидерские качества, являться образцом соблюдения деловой этики.

5.2.3. Уважительно относиться к работникам, не допускать оскорблений личного достоинства работников.

5.2.4. Не принимать необоснованных или незаконных решений.

5.2.5. В профессиональной деятельности следовать самым высоким стандартам делового общения и поддерживать деловую репутацию и имидж ООО «ЦЭБ».

5.2.6. Осуществлять деятельность в строгом соответствии с планами, а также решениями, принимаемыми органами управления ООО «ЦЭБ».

5.2.7. Соблюдать требования законодательства Российской Федерации, в том числе в части противодействия коррупции, а также исполнять нормы локальных нормативных актов ООО «ЦЭБ».

5.2.8. Поддерживать правила неприятия коррупции, а также внедрять в практику работы вертикалей по направлению деятельности, структурных подразделений процедуры по противодействию коррупции и организовывать обучение работников основам противодействия вовлечению в коррупционную деятельность.

5.2.9. Предотвращать и решать вопросы урегулирования возникающих конфликтов интересов работников ООО «ЦЭБ».

5.2.10. Взаимодействовать в установленном законодательством порядке с контролирующими, правоохранительными органами, в том числе в сфере противодействия коррупционной деятельности.

## **6. Информация конфиденциального характера**

6.1. Соблюдение принципов работы с информацией конфиденциального характера является одним из необходимых условий поддержания стабильной работы ООО «ЦЭБ». Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб ООО «ЦЭБ».

6.2. В случае умышленного или неосторожного разглашения работником информации конфиденциального характера, доступ к которой получен в связи с исполнением им трудовых обязанностей, ООО «ЦЭБ» применяет к работнику меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

## **7. Получение, дарение деловых подарков и иная выгода**

7.1. Получение или дарение деловых подарков, а также организация представительских мероприятий или участие в них допускается в случае соответствия принятой деловой практике и не нарушает законодательство Российской Федерации, принципы деловой этики, требования локальных актов ООО «ЦЭБ».

7.2. Получение делового подарка, участие в представительском мероприятии не должно подразумевать возникновение каких-либо обязательств перед дарителем или организатором мероприятия и рассматриваться как подкуп в интересах дарителя или организатора мероприятия.

7.3. Недопустимо получение подарков, вознаграждений и иных выгод для себя лично и других лиц в обмен на оказание ООО «ЦЭБ» каких-либо услуг, а также осуществление либо неосуществление определенных должностных действий.

7.4. Запрещена передача информации, составляющей коммерческую тайну ООО «ЦЭБ».

7.5. В отношениях с контрагентами не допускается дарение или получение любых подарков в форме денежных выплат или в иной форме, которая может рассматриваться как эквивалент денежной выплаты. Работник, получивший деловой подарок, являющийся объектом налогообложения, обязан своевременно уплатить подоходный налог в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Противодействие коррупции**

8.1. ООО «ЦЭБ» в своей деятельности придерживается принципа нетерпимости к коррупции в любых ее формах и проявлениях и содействует повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе и среди работников.

8.2. Работнику ООО «ЦЭБ» в любых обстоятельствах запрещено обещать, предлагать, давать, просить и получать взятки. В том числе прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц. Также в ООО «ЦЭБ» не допускаются иные коррупционные действия для упрощения административных и прочих процедур.

8.3. ООО «ЦЭБ» ожидает от потребителей и контрагентов соблюдения соответствующих принципов, требований, ограничений, запретов и обязанностей в целях противодействия коррупции.

## **9. Взаимодействие с контрагентами**

9.1. В рамках хозяйственной и производственной деятельности ООО «ЦЭБ» осуществляет взаимодействие с юридическими и физическими лицами - контрагентами.

9.2. ООО «ЦЭБ» уважает законные интересы всех заинтересованных контрагентов и прилагает максимальные усилия для установления сотрудничества, основанного на честности, доверии, открытости, справедливости и уважении.

9.3. ООО «ЦЭБ» взаимодействует с контрагентами на основе долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества.

9.4. ООО «ЦЭБ» сотрудничает только с надежными контрагентами, репутация которых не может нанести ущерб репутации ООО «ЦЭБ».

9.5. ООО «ЦЭБ» добросовестно выполняет свои договорные обязательства перед контрагентами, разрешает возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти взаимоприемлемые решения (компромиссы) и требует от контрагентов похожего поведения.

## **10. Основные правила работы и этические нормы поведения работников при взаимодействии с контрагентами**

10.1. Взаимодействуя с контрагентами работник ООО «ЦЭБ» должен:

10.1.1. Владеть информацией о деятельности ООО «ЦЭБ», его услугах и знать нормативные правовые акты в сфере деятельности ООО «ЦЭБ» в рамках своих компетенций.

10.1.2. Выполнять функциональные обязанности в соответствии с должностной инструкцией, иметь знания, необходимые для осуществления своей деятельности.

10.1.3. Знать и уметь пользоваться компьютерными программами, необходимыми для выполнения своей работы.

10.1.4. Отвечать на звонки, проводить необходимые консультации.

10.1.5. В случае необходимости предоставлять дополнительную информацию и документы.

10.1.6. Здраваться и прощаться с контрагентом.

10.2. Работник ООО «ЦЭБ» должен следовать правилам телефонного этикета.

10.2.1. Работник обязан представляться следующим образом: «Центр Экологической Безопасности, добрый день!».

10.2.2. Речь работника должна звучать четко, работник должен говорить со средней скоростью, делать паузы.

10.2.3. Для решения возникающих вопросов в процессе общения работник обязан записать ФИО и контактные данные контрагента.

10.2.4. В случае некачественной связи с контрагентом, предложить перезвонить на его телефон.

10.2.5. Прощаясь с контрагентом, рассказать о способах связи в случае возникновения вопросов.

## **11. Основные правила работы и этические нормы поведения работников при взаимодействии с потребителями**

11.1. В рамках производственной деятельности, направленной на оказание услуги «обращение с ТКО» ООО «ЦЭБ» осуществляет взаимодействие потребителями: юридическими лицами (хозяйствующие субъекты) и физическими лицами (граждане).

11.2. Работник обязан соблюдать правила работы и этические нормы поведения при взаимодействии с потребителями.

11.2.1. Взаимодействуя с потребителями работник ООО «ЦЭБ» должен следовать установленным правилам.

11.2.2. Владеть информацией о деятельности ООО «ЦЭБ», его услугах, потребителях и знать нормативные правовые акты в сфере деятельности ООО «ЦЭБ» в рамках своих компетенций.

11.2.3. Выполнять функциональные обязанности в соответствии с должностной инструкцией, иметь знания, необходимые для осуществления своей деятельности.

11.2.4. Знать и уметь пользоваться компьютерными программами, необходимыми для выполнения своей работы.

11.2.5. Отвечать на звонки, проводить необходимые консультации по вопросам предоставления услуги «обращение с ТКО».

11.2.6. В случае необходимости предоставлять дополнительную информацию, привлекать к решению вопроса профильного специалиста.

11.2.7. Здороваться и прощаться с потребителем, передавать ему все необходимые документы.

11.2.8. Обеспечивать потребителю решение его вопроса в полном объеме с последующим сопровождением.

11.3. Работник ООО «ЦЭБ» должен следовать правилам телефонного этикета.

11.3.1. Работник обязан представляться следующим образом: «Центр Экологической Безопасности, добрый день!».

11.3.2. Работник должен знакомиться с потребителем и обращаться к потребителю по имени-отчеству.

11.3.3. Речь работника должна звучать четко, работник должен говорить со средней скоростью, делать паузы.

11.3.4. Для решения возникающих вопросов в процессе общения работник обязан записать ФИО и контактные данные потребителя.

11.3.5. В процессе общения с потребителем работник должен просить проверить правильность записанной информации.

11.3.6. В случае некачественной связи с потребителем работник обязан предложить перезвонить на его телефон.

11.3.7. Работник обязан поблагодарить потребителя за звонок, прощаясь, рассказать о способах связи в случае возникновения вопросов: телефон горячей линии, адрес сайта, наименование групп в социальных сетях.

11.4. Правила поведения работника при личном приеме потребителей.

11.4.1. Работник должен приветствовать потребителя первым, с улыбкой.

11.4.2. Работник обязан знакомиться с потребителем и обращаться к нему по имени-отчеству.

11.4.3. Работник не вправе отвлекаться на общение с коллегами и оставлять потребителя одного в поисках консультации.

11.4.4. Работник обязан поддерживать зрительный контакт с потребителем, демонстрировать заинтересованность в нем и оказывать внимание.

11.4.5. Во время общения с потребителем работник должен улыбаться и сохранять приветливое выражение лица.

11.4.6. Работнику необходимо использовать среднюю громкость голоса во время общения с потребителем.

11.4.7. В процессе общения с потребителем работник не вправе использовать слова-паразиты, слова раздражители и просторечья.

11.4.8. Работник должен при общении с потребителем использовать вежливые слова и выражения: «Пожалуйста, будьте добры, спасибо».

11.5. Правила поведения работника ООО «ЦЭБ» при работе с возражениями, поступающими от потребителя.

11.5.1. Работнику запрещено перебивать потребителя и говорить с ним одновременно, необходимо внимательно выслушивать его.

11.5.2. Работник обязан прогнозировать возможные возражения.

11.5.3. При возникновении новых возражений работник не должен терять контроль над ситуацией.

11.5.4. Работник должен преобразовывать возражения в довод, смягчая возражения по сути.

11.5.5. На все вопросы работник обязан давать исчерпывающие ответы, брать на себя ответственность за информацию, не удовлетворяющую потребителя.

11.5.6. При необходимости проведения дополнительной консультации работник обязан пригласить компетентного профильного специалиста для обсуждения проступившего возражения и установить потребителю конкретную дату, время и форму ответа (устно или письменно).

11.5.7. Работник должен изъясняться понятным для потребителя языком.

11.5.8. Работнику запрещено допускать необоснованные отказы.

11.5.9. Работник не вправе сообщать потребителю недостоверную информацию.

11.6. Алгоритм действий для работника ООО «ЦЭБ» в ситуации критики со стороны потребителя.

11.6.1. В ходе разговора работник приносит извинения один раз, используя фразы: «Я приношу извинения, что так произошло», «Мы приносим извинения за предоставленное неудобство».

11.6.2. В ситуации критики со стороны потребителя работнику рекомендуется проговаривание своего состояния, используя фразы: «Мне очень неприятно, что это произошло», «Я сожалею о случившемся», «Меня огорчает, что...».

11.6.3. Снижение эмоционального напряжения между работником и потребителем рекомендуется достигать следующими фразами: «Я вижу, что Вы расстроены», «Меня огорчает, что...».

11.6.4. В ситуации критики со стороны потребителя работнику рекомендуется формулировать конструктивное предложение, используя фразы: «Давайте поступим следующим образом...», «В данной ситуации лучше сделать следующее...».

11.6.5. Если ситуация критики со стороны потребителя разрешима, но выходит за рамки компетенции работника, потребителю сообщается кто из руководителей рассмотрит претензию и через какое время его проинформируют о решении проблемы.

11.7. Действия работника ООО «ЦЭБ», не находящего способа решения проблемы.

11.7.1. Работник уточняет у потребителя, какой вариант решения его устроит.

11.7.2. Работник сообщает потребителю о том, что руководство будет проинформировано о сложившейся ситуации.

11.7.3. Работник благодарит потребителя за общение.

11.8. Высказывания, которые работнику ООО «ЦЭБ» запрещено использовать в лексиконе при общении с потребителем: «А зачем Вы это сделали, если знали...», «Я не знаю...», «Вы меня извините, но...», «Я Вам уже говорил(а)...», «Не могу ничего обещать...», «Это не я Вас неправильно проинформировал(а)...», «Вообще-то обычные люди все делают заранее...»

## 12. Стандарты делового стиля работников

12. 1. Требования к внешнему виду работника ООО «ЦЭБ».

12. 1.1. Главное требование к внешнему виду работника - аккуратность.

12.2. Внешний вид работника при исполнении должностных обязанностей в зависимости от условий труда и формата служебного мероприятия должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

12.3. Деловой стиль работников ООО «ЦЭБ», осуществляющих прямое взаимодействие с потребителями.

12.4. Деловой стиль работников - женщин должен содержать наличие в гардеробе отдельных элементов одежды определенного цвета.

12.4.1. Наличие на рабочем месте у работника белой блузки (в теплое время года допускается с коротким рукавом).

12.4.2. Наличие на рабочем месте у работника черных брюк или юбки, жакета (допускаются темно-синие, однотонные темных цветов).

12.5. Основные требования к макияжу, украшениям, причёске работников - женщин.

12.5.1. На рабочем месте макияж и украшения работника должны быть умеренными и элегантными.

12.5.2. На рабочем месте волосы работника должны быть уложены в причёску.

12.5. Деловой стиль работников - мужчин должен содержать наличие в гардеробе отдельных элементов одежды определенного цвета.

12.5.1. Наличие на рабочем месте у работника белой рубашки (в теплое время года допускается с коротким рукавом).

12.5.2. Наличие на рабочем месте у работника черных брюк, пиджака (допускаются темно-синие, однотонные темных цветов).

12.5.3. Наличие на рабочем месте у работника черных ботинок (допускаются темно-синие, однотонные темных цветов).

12.5.4. На рабочем месте волосы работника должны быть подстрижены и уложены в причёску.

12.6. Деловой стиль работников ООО «ЦЭБ», не осуществляющих прямого взаимодействия с потребителями, предполагает наличие делового дресс-кода, одежду преимущественно однотонных спокойных тонов без ярких принтов и без экстравагантного покроя.

## 13. Рабочее место работника

13.1. Требования к работнику ООО «ЦЭБ» на рабочем месте.

13.1.1. Работник не в праве разговаривать с коллегами по личным вопросам, а также по телефону в зоне доступа потребителей.

13.1.2. Работник не должен оставлять на рабочем месте либо в зоне видимости предметы, не относящиеся к основной деятельности: сумки, чашки, продукты питания, статуэтки, фоторамки и пр.

13.1.3. Во время своего отсутствия Работнику запрещено оставлять на рабочем месте и в зоне видимости печати и штампы.

13.1.4. Работнику запрещен прием пищи в зоне доступа потребителей.

13.2. Требования к организации рабочего места работника ООО «ЦЭБ».

13.2.1. Работник обязан оборудовать рабочее место настольными табличками с указанием его фамилии, имени и должности.

13.2.2. Работник должен выделить место для сортировки предметов и провести сортировку предметов в соответствии со стандартной процедурой проведения сортировки.

13.2.3. Работник обязан определить зону для временного размещения ненужных предметов.

13.2.4. Работник должен выделить ненужные предметы, убрать их или уничтожить.

13.2.5. Работник должен поместить предметы, которые могут пригодиться в дальнейшей работе, в специально отведенное место.

13.2.6. Работник обязан проводить систематизацию документов в бумажном, электронном виде.

13.2.7. Работник должен содержать рабочее место в чистоте.

13.3. Требования к рабочему месту работника ООО «ЦЭБ» в завершении рабочего дня.

13.3.1. Работник обязан убирать канцелярские принадлежности в настольный органайзер или ящик тумбочки.

13.3.2. Папки с документами работник обязан убирать в выделенный для этих целей шкаф.

13.3.3. Документы, содержащие коммерческую тайну, работник обязан убирать в сейф.

13.3.4. Оставшиеся документы работник должен перемещать в лотки для документов в соответствии с их предназначением.

## 14. Охрана труда

14.1. Жизнь и здоровье работников, а также охрана их труда имеют для ООО «ЦЭБ» приоритетное значение. ООО «ЦЭБ» прилагает максимум усилий, чтобы обеспечить безопасность и исключить несчастные случаи.

14.2. Сохранение жизни и здоровья являются осознанным выбором каждого человека, основанным на личной ответственности каждого работника, осмотрительности и соблюдении правил охраны труда и техники безопасности.

14.3. Обеспечение условий безопасности труда - прямая обязанность руководителей ООО «ЦЭБ».

## 15. Защита окружающей среды

15.1. Понимая необходимость сохранения окружающей среды, ООО «ЦЭБ» проводит активную работу по популяризации экологичного образа жизни и развития экологической культуры.

15.2. ООО «ЦЭБ» вносит вклад в охрану окружающей среды следующими способами.

15.2.1. Проведение субботников.

15.2.2. Сбор макулатуры для сдачи в пункты вторсырья.

15.2.3. Экономия водных, энергетических и иных ресурсов.

15.2.4. Организация различных мероприятий, направленных на правильное обращение с ТКО.

## **16. Ответственность за нарушение положений Кодекса**

Каждый работник ООО «ЦЭБ» обязан неукоснительно соблюдать требования настоящего Кодекса и нести ответственность за свое этическое поведение.

Нарушение работником норм настоящего Кодекса, норм и правил деловой этики, содержащихся в иных локальных актах ООО «ЦЭБ» или являющихся общепринятыми, может служить основанием для применения к нему дисциплинарной ответственности, депремирования, рассмотрения информации о нарушении указанных норм в трудовом коллективе, а также принятия иных мер к нарушению.