

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
“КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ”**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ ТОВ “Кіровоградська обласна ЕК”

від 04.01.2019 № 0-1

**Положення  
про корпоративну етику,  
норми та стандарти  
ТОВ “Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія”**

№ \_\_\_\_\_

**м. Кіровоград**

## 1. Загальні положення

1.1. Положення про корпоративну етику, норми та стандарти товариства з обмеженою відповідальністю "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" (далі – Положення) відображає філософію Товариства, характер його співпраці з клієнтами, діловими партнерами та персоналом. Дане Положення є важливим інструментом формування корпоративної культури, веде до зміцнення репутації ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" у досягненні високої якості професійної діяльності.

1.2. Ділова етика – це відомості про основні етичні поняття, про моральні вимоги до стилю роботи і вигляду ділової людини. Положення про корпоративну етику, норми та стандарти – це документальне закріплення ключових цінностей, принципів, правил і норм ділової етики і поведінки, якими керуються працівники ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" для забезпечення власної належної професійної репутації та позитивного іміджу Товариства.

1.3. Дане Положення:

- сприяє зміцненню корпоративних цінностей Товариства, підтверджує намір співробітників наслідувати встановлені стандарти ділової практики та акцентує увагу на тому, щоб кожен співробітник усвідомлював свою відповідальність за корпоративну поведінку і службові обов'язки, що ним виконуються;

- допомагає працівникам визначати і вирішувати етичні питання, що виникають в процесі роботи, а також дає рекомендації про те, як уникнути наслідків етичних порушень;

- регламентує форму і стиль одягу працівників Товариства.

1.4. Стандарти і норми поведінки, описані в даному Положенні, розповсюджуються на всіх працівників Товариства, незалежно від рівня займаної посади, стажу роботи чи будь-яких інших ознак.

1.5. Кожна особа, яка приймається в штат працівників Товариства, обов'язково повинна бути ознайомлена з текстом Положення на паперовому носії чи в електронному вигляді, про що вона розписується у відповідному журналі реєстрації. Положення в електронному вигляді розміщене на корпоративному сайті Товариства і є у вільному доступі.

## 2. Основні корпоративні цінності Товариства

2.1. Корпоративна поведінка в Товаристві будується на засадах законності, прозорості, професіоналізму, компетентності, поваги до прав та інтересів клієнтів, ділових партнерів, акціонерів і працівників, спрямована на підвищення ефективності діяльності Товариства, підтримання його фінансової стабільності та прибутковості.

2.2. Працівники всіх рівнів Товариства приймають та розділяють спільні корпоративні цінності і дотримуються їх в своїй роботі. Такими цінностями є:

- відданість спільній справі;
- чесність та порядність у ділових і трудових відносинах;
- надійне і безаварійне електропостачання споживачів;
- отримання прибутку, що забезпечує сталий і ефективний економічний добробут Товариства;
- створення здорових і безпечних умов праці та соціального захисту працівників;
- сприяння економічному розвитку регіону, в якому Товариство здійснює свою діяльність;
- громадська та соціальна відповідальність.

### **3. Особиста відповідальність**

3.1. Відповідальність - гарантія якості діяльності Товариства. Усі працівники ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" розуміють і приймають відповідальність і за якість результатів своєї роботи, і за можливі власні помилки, та вживають активних заходів щодо їх запобігання або виправлення. Працівник уникає ситуацій, наслідок яких може принести шкоду діловій репутації та іншим інтересам Товариства чи її клієнтам.

### **4. Орієнтація на персонал**

4.1. Взаємодія між керівництвом і працівниками Товариства побудована на довірі, повазі до людської гідності і особистості кожного співробітника. В Товаристві створені всі умови для відкритого спілкування між працівниками, забезпечуються здоровий робочий клімат, дотримання техніки безпеки, надання можливостей для професійного зростання і самореалізації працівників.

4.2. Товариство дотримується норм трудового законодавства по відношенню до свого персоналу, розуміючи, що основа Товариства – це його персонал і окремий щоденний успіх кожного працівника складає загальний успіх ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія".

### **5. Соціальна відповідальність**

5.1. ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" - сучасне і стратегічно важливе для життєдіяльності суспільства підприємство, працівники якого усвідомлюють і поділяють принципи соціальної відповідальності.

5.2. Соціальна відповідальність - відповідальне ставлення підприємства до свого продукту або послуги, до споживачів, працівників, партнерів; активна соціальна позиція, що полягає в гармонійному співіснуванні, взаємодії та постійному діалозі із суспільством, участі у вирішенні найгостріших соціальних проблем.

### **6. Взаємовідносини із клієнтами Товариства**

6.1. Працівники Товариства шанобливо ставляться до кожного клієнта і його потреб: кожен клієнт Товариства достойний найбільш якісного обслуговування та уваги. Працівники виявляють інтерес до кожного клієнта Товариства, сприяючи швидкому вирішенню питань, з приводу яких він звертається до ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія".

6.2. Турботливе ставлення до клієнта, створення найбільш сприятливих умов для його обслуговування є запорукою тривалих партнерських відносин, що ґрунтуються на взаємоповазі та взаємній вигоді у довгостроковій перспективі.

6.3. При спілкуванні із клієнтами працівники Товариства демонструють:

- повагу та неупередженість;
- витримку і терпіння;
- вміння вислухати і спокійно сприйняти позицію клієнта, застосовуючи прийоми активного слухання;
- толерантність, спокійний та впевнений тон розмови у спілкуванні незалежно від тону співрозмовника, який є клієнтом Товариства;
- виказують бажання в найкоротший термін вирішити питання, що турбує клієнта.

6.4. Позиція Товариства адекватно мотивується і в доступній формі надається Клієнту.

## 7. Взаємовідносини з персоналом

7.1. Політика роботи з персоналом будується на принципах прозорості, справедливості і довгострокового співробітництва, а також виконання взаємних зобов'язань. Мета політики управління персоналом – створення умов для успішного виконання службових обов'язків, професійного зростання і самоактуалізації працівників, підвищення рівня їх благополуччя.

7.2. ТОВ “Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія” цінує у своїх працівниках та у їх роботі:

- професіоналізм та компетентність;
- прагнення до вдосконалення власних професійних якостей (участь у навчальних програмах та змаганнях з професійної майстерності);
- ініціативність і активність при виконанні посадових обов'язків;
- дисциплінованість та відповідальність;
- взаємну підтримку між працівниками, допомогу молодим фахівцям, повагу до ветеранів праці.

7.3. Керівництво Товариства забезпечує всім працівникам рівні можливості для самореалізації особистості в процесі трудової діяльності. Політика рівних можливостей ґрунтується на тому, що кар'єрне зростання насамперед залежить від здібностей і досвіду працівника, і не залежить від статі, походження, віку, фізичних даних та інших особистісних чи соціальних ознак.

7.3.1. Взаємовідносини керівників з підлеглими будуються на принципах:

- підтримки ініціативності та прагнення до професійного та особистісного розвитку підлеглих;
- розуміння специфіки роботи підлеглих і розділення з ними відповідальності за результати роботи підрозділу;
- неупередженості та справедливої оцінки результату роботи підлеглих.

7.3.2. Керівники повинні проявляти в роботі справедливе і доброзичливе ставлення до співробітників, поважати людську гідність, дотримуватися об'єктивності в розподілі обов'язків, премій, вирішення питань просування по службі, а також в інформуванні про реальні можливості та перспективи професійної кар'єри.

7.3.3. Керівники повинні поважати особисті і громадянські права працівників, у тому числі права на захист від необґрунтованого вторгнення в особисте і сімейне життя, права на конфіденційність особистих відомостей медичного та іншого характеру, право на участь у суспільно-політичному житті.

7.3.4. Керівник несе відповідальність за виконання даного Положення працівниками свого підрозділу і особистим прикладом становить зразок корпоративної ділової етики працівника Товариства.

7.4. Взаємовідносини підлеглих з керівниками будуються на принципах:

- поваги і дотримання субординації та виконавчої дисципліни;
- сумлінного виконання як своїх прямих посадових обов'язків, так й інших завдань керівництва, що відносяться до сфери та специфіки діяльності підрозділу і Товариства в цілому.

7.4.1. Працівники Товариства повинні своєчасно виконувати всі розпорядження, накази та інструкції безпосередніх керівників, за винятком явно незаконних, що суперечать

законодавству України, інтересам Товариства, вимогам цього Положення та корпоративним стандартам.

7.4.2. В разі принципової незгоди з керівником, співробітники мають право апелювати до вищестоящих керівників, попередньо інформувавши про свої наміри безпосереднього керівника.

7.5. Взаємодія між працівниками заснована на взаєморозумінні, довірі і взаємодопомозі. Працівники власним ставленням до роботи і поведінкою сприяють створенню стійкої і позитивної робочої атмосфери в колективі. Працівники Товариства обмінюються з колегами професійним досвідом і приймають участь у подоланні труднощів, що виникають в роботі підрозділу і всієї команди в цілому. Основа даної цінності лежить в розумінні того, що головним фактором ефективності є загальний успіх команди, а не лише особистий успіх кожного.

7.5.1. Створюючи і підтримуючи комфортну робочу обстановку, працівники у стосунках з колегами дотримуються наступних норм і правил ділового етикету:

- шанобливо ставляться один до одного;
- у робочий час не займаються справами, не пов'язаними з виконанням службових обов'язків;
- створюють умови для спільного обговорення та продуктивного вирішення проблем;
- не демонструють колегам свій поганий настрій;
- не лихословлять, не виявляють нестриманість і агресію;
- завжди вибачаються за власну некоректну поведінку;
- допомагають колегам, діляться знаннями та досвідом;
- є коректними та уважними до чужої думки;
- охоче надають допомогу і підтримку новим працівникам, студентам, що прийшли на практику, стажерам.

## **8. Корпоративний стиль ТОВ “Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія”**

8.1. Зовнішній вигляд працівника є не тільки вираженням його особистого відношення до оточуючих, але і формує у клієнта думку про Товариство в цілому. Тому особистий імідж працівника – це частина іміджу Товариства.

8.2. Працівники Товариства, а саме ті, хто безпосередньо проводить роботу із клієнтами, та працівники центрального офісу повинні мати охайний вигляд. Рекомендований стиль – діловий класичний. Основні вимоги до одягу - чистота, зручність і відсутність екстравагантності.

8.3. Головне у зовнішньому вигляді ділової жінки та чоловіка — почуття міри, елегантність, доглянутість, про що свідчать охайні зачіска, руки та нігті (манікюр), стриманий макіяж у жінок, випрасуваний одяг, чисте і начищене взуття, акуратність.

8.4. Неприйнятним є носіння джинсового, занадто яскравого, відкритого, спортивного одягу, майок, футболок, сарафанів, прозорих, декольтованих моделей, міні-спідниць (коротка спідниця, зазвичай вище колін більш ніж на 15 см), якщо інше не передбачено даним Положенням.

8.5. Використання неформального стилю допускається для всіх працівників у п'ятницю, а також на різноманітних неофіційних корпоративних заходах і святах. Дозволяються: джинсовий одяг класичного крою (окрім рваних джинсів, шортів), бриджі, капрі класичного стилю, футболки різного стилю.

8.6. Забороняється у п'ятницю носити спортивний костюм чи його окремі елементи.

8.7. Будь-які правила стосовно зовнішнього вигляду працівників діють для всіх без винятку і протягом всього робочого дня.

## **9. Конфіденційна інформація**

9.1. Захист ділової інформації є важливим моментом для інтересів та успіху діяльності Товариства.

9.2. Працівники Товариства розуміють і завжди пам'ятають, що будь-яка виказана ними інформація або точка зору співвідноситься із самим підприємством, його іміджем серйозної господарської структури, тому ставляться до цього з повною відповідальністю.

9.3. Конфіденційна інформація – це інформація, що не має публічного розповсюдження.

9.4. До конфіденційної інформації Товариства відноситься:

- інформація стосовно внутрішньої політики і фінансової діяльності, структури Товариства;
- інформація щодо персональних даних працівників, їх особистих якостей, рівня заробітної плати, а також про систему мотивації персоналу Товариства;
- комп'ютерні коди і програми, а також інформація про конфігурації програмного забезпечення, що використовується, дані про механізми обробки та передачі інформації;
- інформація про незавершені проекти, стратегії розвитку Товариства;
- аналітична та будь-яка інша інформація, розповсюдження якої може призвести до фінансових втрат для Товариства;

9.5. Більш детальне тлумачення поняття комерційної таємниці та інші проблеми даного напрямку викладено у “Положенні про комерційну таємницю ТОВ “Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія”, затвердженого наказом № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_.

## **10. Підтримання порядку на робочих місцях**

10.1. Кожний працівник повинен утримувати своє робоче місце у відповідності до вимог посадових інструкцій та інструкцій з охорони праці.

10.2. Працівники Товариства, які працюють у приміщенні, повинні щоденно підтримувати елементарний порядок і чистоту у кабінетах та приміщеннях, де знаходяться їхні робочі місця. Особливу увагу слід приділити місцям, в яких проводиться робота із клієнтами.

10.3. Стан, оздоблення та вигляд будівель і кабінетів повинен формувати у споживача ставлення до Товариства як до надійного та гарантованого партнера; цьому мають сприяти всі працівники Товариства.

## **11. Обмеження та відповідальність**

11.1. Розкрадання, шахрайство, фальсифікація, будь-яке незаконне привласнення працівниками Товариства грошових коштів, майна Товариства, або особистих речей колег, будуть розглядатись у відповідності з внутрішніми нормативними документами Товариства і діючим законодавством України.

11.2. Працівникам Товариства суворо заборонено передавати або приймати винагороди у вигляді грошей, речей, послуг матеріального характеру, набуття якої-небудь майнової вигоди (далі – неправомірна вигода).

11.3. Отримання неправомірної вигоди – це прийняття службовою особою пропозиції чи обіцянки надати їй або третій особі неправомірну вигоду за вчинення чи невчинення такою службовою особою в інтересах того, хто пропонує або обіцяє неправомірну вигоду, чи в інтересах третьої особи будь-якої дії з використанням наданої їй влади чи службового становища.

11.4. Святкування державних свят, днів народження, відзначення інших урочистостей в трудових колективах в робочий час дозволяється в обідню перерву без вживання алкогольних та слабоалкогольних напоїв за узгодженням з начальниками відділів, районних відділень.

11.5. Кожний факт вживання алкогольних та слабоалкогольних напоїв на робочому місці або знаходження на роботі в нетверезому стані розцінюється як грубе порушення трудової дисципліни відповідним реагуванням згідно п. 7 ст. 40 КЗпП України.

11.6. Працівникам Товариства заборонено займатися діяльністю, що може призвести до конфлікту з інтересами Товариства або може розглядатися як такий конфлікт.

## 12. Прикінцеве положення

12.1. Порушення наведених в цьому Положенні норм свідчить про неповагу до Товариства, її працівників та клієнтів, а також може завдати їм моральної та матеріальної шкоди. По відношенню до порушників описаних принципів і цінностей корпоративної культури Товариства, керівництво ТОВ “Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія” має право вживати необхідні заходи впливу, передбачені законодавством і внутрішніми нормативними документами Товариства.

Директор

О.М. Валентий

**ПОГОДЖЕНО:**

Начальник юридичного відділу

С.В.Лисенко  
«04» 01 2019р.

Уповноважений з антикорупційної програми

О.О.Єременко  
«04» 01 2019р.