

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МОСТОСТРОЙ 11»

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ОАО «Мостострой 11»

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ



г. Сургут

«...Мы принимаем Конституцию для разумных и сильных, а не для слабых»
П.А. Столыпин

Кодекс корпоративной этики ОАО «Мостострой 11» создан с целью объединения усилий сотрудников компании в достижении высокого качества профессиональной деятельности и выполнения Миссии компании. Корпоративная этика является составной частью корпоративной культуры. Наличие кодекса – это общемировой стандарт ведения бизнеса.

Миссия компании – содействие процветанию России, путем предоставления высокотехнологичных и надежных строительных услуг, в условиях постоянного расширения деятельности Компании.

Стратегические цели:

- Обеспечить устойчивое и динамичное развитие бизнеса,
- являться лучшим партнером для всех заинтересованных сторон,
- внедрять новые прогрессивные технологии и современные процессы производства,
- гарантировать достойный уровень оплаты труда работникам компании,
- обеспечить лидерство компании по целому ряду новых направлений деятельности.

Все сотрудники компании ОАО «Мостострой 11», стали её частью, единым механизмом с определенными выше целями. Поступив на работу в ОАО «Мостострой 11», Вы потеряете много часов свободы в день. **Вас ожидает загруженная рабочая неделя, а также, при необходимости, работа в выходные дни.** Если же Вы станете одним из руководителей, то вероятно, Вам предстоит забыть о нормированном рабочем дне. Разумеется, Компания предоставит Вам компенсацию в виде оплаты, достойной Вас.

Быть может, Вам предстоит пережить некоторые ограничения. Иногда это отсутствие изолированного рабочего места или его неудобное расположение, иногда – недостаточное количество компьютеров. Это не делается намеренно, и ситуации эти временные, компания непрерывно растет. **Здесь ценятся Личности, способные на достижение больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам.** Оправдания же в стиле: «Когда у меня будет компьютер ...», «Когда у меня будет свое рабочее место....», «Когда у меня будет больше времени...» - в Компании выслушивать не принято.

Не существует на все случаи жизни исчерпывающей должностной инструкции.

Не раз произойдет ситуация, когда Вы должны будете совершить поступок или выполнить функцию, в Вашей инструкции не описанные. Компания рассчитывает на то, что Вы в такой ситуации совершите поступок, а не сошлетесь на инструкцию. Для того чтобы Вам было легче принять решение в условиях неопределенности, следуйте изложенным ниже простым правилам. Им следуют все в нашей Компании, они составляют основу нашей фирменной культуры и потому носят название фирменных стандартов.

Фирменные стандарты, в свою очередь, подчинены миссии фирмы, и потому, считается, что любой поступок, соответствующий миссии Компании, это благо.

Далее все изложено от первого лица, и, если Вы с этим согласны, Вы должны подписать, а если не согласны – предложить обоснованное усовершенствование или покинуть Компанию.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 1.

Стандарт на соблюдение дисциплины

Я подчиняюсь правилам дисциплины, которые существуют в компании. Если я опаздываю, не выхожу на работу, не могу прийти на запланированную встречу, то обязательно предупреждаю об этом и оставляю информацию о том, как со мной связаться в случае необходимости.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 2.

Стандарт на соответствие фирменному стилю

Каждый сотрудник – живая витрина компании. Мы составной элемент компании, в которой работаем. Наша главная задача – демонстрировать уважение и благожелательность к каждому обратившемуся в нашу компанию человеку. Наш *бизнес-этикет* – это: манера одеваться профессионально, ведь мы – визитная карточка компании. **Для сотрудников офиса не допускается броская, экстравагантная и спортивная одежда, распущенные волосы и джинсы. Работники производства носят специальную одежду.**

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 3

Стандарт на оформление документов

Я знаю, что мои исходящие документы – это чьи-то входящие. Более того – по ЕДИНООБРАЗИЮ внешнего вида документов создается общее впечатление о нашей компании. Я знаю, что документы создаются не для себя, а для Клиентов, Партнеров или Коллег.

ОАО «Мостострой 11» заботится о своем имидже, поэтому мои исходящие документы должны быть всегда оформлены в едином фирменном стиле, в соответствии с установленными требованиями:

- на утвержденных фирменных бланках и специальной бумаге, оформляются все исходящие письма ОАО «Мостострой 11»;
- шрифт ТАНОМА, размер шрифта 10-12;
- деловая переписка между филиалами ОАО «Мостострой 11» ведется на утвержденных фирменных бланках, с указанием наименования филиала, подразделения, исполнителей и т.д.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 4

Стандарт на уважение к фирме

Я никогда не скажу ничего дурного о своей компании посторонним, предварительно не обсудив проблему с руководителем. Я понимаю, что любое общение с внешним миром - это реклама компании. За рекламу и PR отвечают все сотрудники ОАО «Мостострой». В случае обращения ко мне любого представителя конкурирующей организации, либо представителя государственного учреждения с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: **"Пожалуйста, это к моему руководству"**.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 5

Стандарт на взаимоотношения с бизнес-партнерами

Во взаимоотношениях с бизнес-партнерами я всегда действую в пользу ОАО «Мостострой 11». Я защищаю сферу интересов компании и делаю все возможное, чтобы во взаимоотношениях с партнерами не происходило необоснованного удорожания работ и снижение качества. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов ОАО «Мостострой 11».

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 6

Стандарт на отношение к обучению

Я знаю, что компания вкладывает серьезные средства в обучение, а также в приобретение и внедрение новых методик и технологий. Поэтому я изучаю и применяю переданные мне методики и приемы. Более того, пытаюсь создать собственные, с тем, чтобы передать свой опыт коллегам.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 7

Стандарт на оперативность внесения информации

Я знаю о том, что внесение информации в базу данных компании делается **в день получения информации**, и не допускаю задержек с внесением. Я знаю, что задержка внесения информации в базу на один день считается опозданием, а **на два дня утаиванием деловой информации**.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 8

Стандарт на решение проблем

Я считаю неприличным **обсуждать, замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка** (в том числе и с коллегами), а не проговаривать их конкретно и вслух. Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу и источник новых идей. Итак, я работаю по принципу: проблема - задача - решение. Я знаю, что иной способ рассмотрения проблем - независимо от моей воли - развивается в сплетню. Поэтому я считаю неприличным по отношению к своим коллегам поступать иначе.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 9

Стандарт на продуктивную работу

Я знаю, что такое имитация деятельности. Это когда вместо того, что НАДО сделать, я делаю то, что хочу. Либо вместо того, что надо, делаю другую, психологически более приятную для меня и ленивую работу. Я способен отличить деятельность от ее имитации. В ситуации неопределенности я не уклонюсь от действительно продуктивной работы. Я смело берусь за новое и незнакомое мне дело и не боюсь показаться слабым и некомпетентным сотрудником.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 10

Стандарт на применение выражений

Я знаю, что на вопрос: "Будет сделано или нет?" отвечать: "Постараюсь" - неприлично. Я никогда так не отвечаю. На такие вопросы я отвечаю либо "Да", либо "Нет". Я также знаю, что перечисленные ниже выражения запрещены к употреблению в компании, и соответственно их не употребляю:

- **Первый раз слышу!**
- **Не моя работа...**
- **Звонил, не дозвонился...**
- **Приходил, но Вас не было!**
- **Не передавали!**
- **Почему я?!?!**
- **Искал, но не нашел...**
- **А я думал...**
- **Это виноват ...** (коллега, клиент, начальник, руководство)
- **Это было еще до того...** (до меня, тогда ...)
- **А я говорил** (докладывал, предупреждал)
- **Не слышал.**
- **Я ему (ей) сказал, а он не сделал.**
- **Не знаю.**

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 11

Стандарт на воспроизводимость результатов

Я стараюсь сделать свою работу **передаваемой**, а результат своей работы воспроизводимым в мое отсутствие. Если такого не происходит, то это означает, что работа выполнена некачественно. Либо работа еще не закончена. В ситуации неопределенности, я принимаю такое решение, которое делает возможным воспроизводимость результата в мое отсутствие.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 12

Стандарт на корпоративную сплоченность

Во взаимоотношениях в коллективе, я придерживаюсь принципа корпоративной сплоченности. Я делаю все, чтобы быть профессионалом в исполнении взятых на себя обязательств и договоренностей. Я считаю недопустимо усложнять работу. Я делаю все, чтобы работа коллег упрощалась.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 13

Стандарт на общение с коллегами

Я знаю о трех опасностях, подстерегающих каждого человека: зависти, ревности и лени. Чтобы уберечь себя от них, я постоянно общаюсь с коллегами, работаю вместе с ними и несу ответственность в том случае, если подвожу их. Я открыт для общения и регулярно делюсь результатами своей работы.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 14

Стандарт о взаимопомощи

Самое лучшее, что я могу сделать для коллег в сложных ситуациях - это помочь, не попрекая. Самое лучшее, что я могу сделать, попав в сложную ситуацию - это попросить коллег о помощи, не попрекая за отказ и не мстя за согласие.

Я знаю правило: "Страдать разрешается". Это означает, что никто не будет меня жалеть из-за ерунды. Одновременно я знаю, что в действительно сложной ситуации коллеги всегда придут ко мне на помощь.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 15

Стандарт на обдуманые действия

Прежде чем предъявить к кому-либо претензию, я сначала самому себе задам три контрольных вопроса:

- А) какова **ДЕЙСТВИТЕЛЬНО** суть претензии-проблемы?
- Б) что **Я САМ** не сделал для решения проблемы?
- В) что реально и кому предлагается **СДЕЛАТЬ** для решения проблемы?

Затем отвечаю на вопросы письменно и отложу ответы на два дня. Прежде чем известить окружающих, внимательно перечитаю п. "а". Если претензия не исчезнет, выполню все зависящее от меня по п. "б"; если претензия опять не исчезнет, перепису п. "в" в виде перечня задач и предлагаемых решений, а также понятного плана конкретных действий.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 16

Стандарт на право ведения деловых переговоров

Я понимаю, что не имею права вступать в деловые переговоры по бизнес-вопросам, не входящим в сферу моей компетенции, с кем бы то ни было (включая знакомых), не поставив предварительно в известность своего руководителя. Слово "**предварительно**" в настоящем стандарте ключевое! Если я получаю предложение со стороны и не имею возможности предварительно сообщить о предстоящем контакте, я сообщаю о таком предложении своему непосредственному руководителю **в тот же день, когда его получил.**

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 17

Стандарт на отношение к гостям компании:

- Встречать и провожать гостей с улыбкой, обязательно здороваться и прощаться.
- Быть приветливым, вежливым и корректным в любой ситуации.
- Никогда не отвечать грубостью на грубость, не допускать иронии.
- В любых ситуациях сохранять спокойствие, доброжелательное выражение лица и ровные спокойные интонации.
- Быть внимательным по отношению к гостям, оказывать им необходимую помощь, проявлять заинтересованность в решении их проблем.
- Дорожить временем гостей, все делать быстро и качественно.
- Никогда не отвечать гостю «не знаю», если вы не можете ответить на вопрос гостя, необходимо сказать ему, где он сможет получить ответ на свой вопрос.

В присутствии клиентов, партнеров (гостей) не допустимы:

- разговоры на бытовые и частные темы;
- обсуждения сведений и информации, относящейся к коммерческой (служебной) тайне;
- негативные замечания о руководстве компании и деятельности предприятия в целом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 18

Управленческая этика нашего руководства

- умение говорить и слушать;
- готовность брать ответственность на себя;
- готовность делегировать полномочия;
- интерес к подчиненным, ориентация на человека (способность помочь людям осознать свою необходимость в организации, повысить мотивацию к эффективному труду).

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 19

Стандарт на связь с общественностью

Я знаю, что ОАО «Мостострой 11» следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях компании со средствами массовой информации.

Допустимы:

- Предоставление в СМИ достоверных сведений и срочное устранение ошибок, если была предоставлена неверная информация.
- Требования от СМИ опровержений в случаях распространения ими недостоверной или ложной информации о компании.

Недопустимы:

- Невыполнимые обещания в рекламе.
- Предоставление недостоверных сведений о финансовых результатах компании.
- Предоставление недостоверных сведений о менеджменте компании.
- Предоставление недостоверных сведений о предоставляемых услугах и их качестве.
- Публикация в СМИ сведений, порочащих конкурентов.

Мы знаем, что следование общим фирменным стандартам защищает и развивает наш бизнес, объединяет нашу компанию в одну большую семью и помогает получать удовольствие от работы. Нарушение же общих договоренностей лишает нас этого.