


21

«Утверждаю»  
Президент ТПП ИТ,  
Председатель Правления

  
Соколов Б.Я.  
«29» 10 2007г.

## **Кодекс поведения персонала Торгово-промышленной палаты г.Нижний Тагил**

### **Преамбула**

Торгово-промышленная палата (далее - Палата) и ее сотрудники (персонал) обязаны обслуживать интересы предпринимателей и в процессе этой работы соблюдать общественные интересы.

Предприниматели и общественность вправе рассчитывать на качественное обслуживание, а также открытые, доступные и надлежащим образом работающие отделы палаты.

Качество обслуживания требует от Палаты и ее сотрудников вежливости, объективности и беспристрастности.

Чтобы Палата смогла выполнять свои обязательства надлежащего административного поведения, в особенности, в отношении к предпринимателям и общественности, Палата обязуется соблюдать стандарты надлежащего административного поведения, изложенные в настоящем Кодексе и руководствоваться ими в своей ежедневной работе.

### **Статья 1 Толкование и применение**

1.1 Настоящий кодекс распространяется на всех сотрудников Палаты.

1.2 Для целей настоящего кодекса термином «сотрудник палаты» обозначается любое лицо, служащее в Палате или выполняющее работу в рамках трудового соглашения, в качестве эксперта или волонтера.

1.3 Положения настоящего кодекса применимы также в отношении любого лица, работающего в коммерческой компании, которая выполняет задачу оказания публичных услуг от имени Палаты.

1.4 Положения настоящего кодекса не распространяются на избранных общим собранием членом Правления Палаты, членом Ревизионной комиссии, третейских судей, которые руководствуются специальными нормативами.

### **Статья 2 Порядок ознакомления**

2.1 С момента вступления в силу настоящего кодекса администрация Палаты обязана информировать сотрудников о его положениях.

2.2 Этот кодекс будет составной частью условий труда персонала с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

2.3 Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего кодекса.

### **Статья 3 Общие принципы**

3.1 Сотрудник Палаты подотчетен своему непосредственному начальнику.

3.2 Сотрудник Палаты обязан исполнять свои обязанности, соблюдая закон, инструкции и этические нормы.

3.3 Сотрудник Палаты обязан исполнять свой служебный долг политически нейтрально, не пытаясь противодействовать проведению политики, решениям или законным мерам, принимаемым публичными органами.

3.4 Сотрудник Палаты обязан быть лояльным в отношении национального, местного или



регионального органа власти, учрежденного в соответствии с законодательством.

3.5 Сотрудник Палаты должен быть честным, беспристрастным и выполнять свои обязанности в меру своих способностей, эффективно, компетентно, справедливо и с пониманием, принимая во внимание лишь общественную пользу и соответствующие обстоятельства дела.

3.6 Сотрудник Палаты обязан быть вежливым с клиентами, которых он или она обслуживает, а также в своих отношениях с вышестоящими начальниками, с коллегами и подчиненными.

3.7 Сотрудник Палаты не должен допускать, чтобы его частные интересы сталкивались с его публичными служебными обязанностями.

3.8 Сотрудник Палаты обязан всегда вести себя так, чтобы сохранять и укреплять веру предпринимателей и общественности в честность, беспристрастность и эффективность Палаты.

## Статья 4 Работа с обращениями и запросами

Палата должна отвечать на запросы наиболее приемлемым способом и настолько быстро, насколько это возможно.

### 4.1 Запрос документов

Если документ уже был опубликован, лицо, делающее запрос будет направлено к правовому отделу или отделу деловой информации, а также к сайту Палаты, на котором обеспечен свободный доступ к документам.

Предприятия-члены Палаты могут получить доступ к внутренним документам организации, в том числе, к протоколам общих собраний, заседаний Правления, Ревизионной комиссии, комитетов и гильдий при Палате.

Представители общественности имеют доступ к документам открытого пользования, размещенных на сайте Палаты или в периодической печати.

Другие виды документов предоставляются с разрешения президента Палаты. В каждом конкретном случае могут устанавливаться определенные правила доступа к документам.

### 4.2 Корреспонденция

Ответ на письмо, адресованное Палате, должен быть направлен не позднее десяти рабочих дней от даты получения письма ответственным отделом Палаты. Ответ должен указывать фамилию и имя сотрудника, ответственного за вопрос и указание телефона по которому с ним или с ней можно связаться.

Если ответ не может быть направлен в упомянутые предельные сроки, а также во всех случаях, когда ответ требует дополнительной работы, например, в форме консультаций между отделами или перевода, ответственный представитель персонала должен направить сообщение с указанием даты, к которой адресат может ожидать ответ в свете этой дополнительной работы, принимая во внимание относительную срочность и сложность вопроса.

Если ответ должен быть составлен не тем отделом, которому была адресована первоначальная корреспонденция, лицо, направившее запрос должно быть проинформировано об имени и адресе сотрудника, которому передано письмо.

Эти правила не применяются к корреспонденции, которая может быть расценена как ненадлежащая, например, потому что она повторна, оскорбительна и/или бессмысленна. В этом случае Палата оставляет за собой право прекратить любые такие обмены корреспонденцией.

Рассылка коммерческих предложений для членов Палаты должна осуществляться немедленно (насколько возможно быстро).

Представители иностранных компаний, направившие письмо в Палату должны получить ответ на языке их исходного письма.

### 4.3 Телефонная связь

При ответе на телефонный звонок, персонал должен в первую очередь идентифицировать себя и свой отдел (назвать свое имя, фамилию и название отдела). Ответ на телефонные звонки должен быть настолько быстрым, насколько это возможно. На переговоры по телефону должно затрачиваться не более трех минут.

Сотрудники Палаты отвечающие на запросы, обязаны предоставлять информацию по предметам своего непосредственного ведения, а в иных случаях обязаны направить запрашивающего к соответствующему конкретному источнику. Если необходимо, они должны направить запрашивающего к своему руководителю или проконсультироваться с ним (с ней) до предоставления информации.



Если запросы касаются областей, непосредственного ведения персонала, сотрудник обязан установить личность запрашивающего и перед предоставлением информации проверить, была ли она уже обнародована. В противном случае, сотрудник имеет право счесть, что раскрытие информации не соответствует интересам Палаты. В этом случае он (она) должен (а) объяснить, почему он (она) не может раскрыть информацию и сослаться в соответствующих случаях на обязательство соблюдения осторожности, установленные в инструкции для персонала.

При необходимости сотрудник Палаты должен запросить письменное подтверждение запросов, сделанных по телефону.

#### 4.4 Электронная почта

Сотрудник Палаты должен отвечать на сообщения электронной почты быстро, следуя руководящим принципам, описанным в разделе о телефонной связи.

Однако, если сообщение электронной почты, по своему характеру является эквивалентом письма, оно должно быть обработано согласно руководящим принципам для обработки корреспонденции и на него распространяются те же предельные сроки.

4.5 Запросы от средств массовой информации Ответственным за контакты со средствами массовой информации является начальник отдела информации, рекламы и связей с общественностью - директор издания.

### Статья 5 Соблюдение правил

Палата и ее сотрудники должны соблюдать, в частности:

5.1 Правила защиты неприкосновенности частной жизни и личных данных;

5.2 Обязательства, касающиеся защиты коммерческой тайны;

5.3 Правила защиты тайны уголовных расследований;

5.4 Конфиденциальность запросов, относящихся к компетенции различных отделов, и могущих оказать отрицательное влияние на положение или имидж членов Палаты.

### Статья 6 Доведение до сведения

6.1 Если сотрудник Палаты обнаружит, что от него требуют совершения незаконного, неправомерного или противоречащего этике поступка, который может быть отнесен к должностным преступлениям или каким-либо иным образом нарушить настоящий кодекс, то он обязан уведомить об этом вышестоящие инстанции.

6.2 Если сотрудник Палаты, информировавший в соответствии с законодательством о вышеуказанном нарушении, сочтет неудовлетворительным данный ему ответ, то он может направить письменное уведомление об этом Правлению Палаты или Ревизионной комиссии.

6.3 Администрация Палаты должна следить за тем, чтобы сотруднику, информировавшему о вышеуказанных случаях добросовестно и на основе разумных подозрений, не было причинено никакого вреда.

### Статья 7 Столкновение интересов

Столкновение интересов возникает в такой ситуации, когда сотрудник имеет личную заинтересованность, которая влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение им своих служебных обязанностей.

7.1 Если сотрудник Палаты занимает такую должность, при которой его служебные обязанности могут задеть его личные или частные интересы, то в соответствии с законом он обязан заявлять о характере и размерах этих интересов во время своего назначения, затем через определенные промежутки времени и при любом изменении ситуации.

7.2 Личная заинтересованность сотрудника включает любую выгоду для него(нее) лично или для его(ее) семьи, родственников, друзей и близких, а также для лиц и организаций, с которыми он(она) имеют или имели деловые или связанные с политикой от ношения. В это понятие входит также любое финансовое или гражданское обязательство, которое несет сотрудник.

Если потребуется, сотрудник Палаты обязан заявить о наличии или отсутствии столкновения интересов.



7.3 Сотрудник Палаты не должен осуществлять деятельность или операции, выполнять работу для другого юридического лица или индивидуального предпринимателя (возмездно или безвозмездно), несовместимые с надлежащим исполнением его служебных обязанностей или наносящие им вред. В случае если нет ясности относительно совместимости работы в Палате и какой-либо деятельности, он или она должны спросить мнение своего непосредственного начальника.

## Статья 8 Политическая или общественная деятельность

8.1 С учетом соблюдения основных конституционных прав сотрудник Палаты обязан следить за тем, чтобы его участие в политической деятельности и его причастность к полемике в обществе или политических кругах не поколебали уверенности членов Палаты или администрации Палаты в его способности беспристрастно выполнять возложенную на него задачу.

8.2 При исполнении своих служебных обязанностей сотрудник Палаты не должен позволять себя использовать в каких-либо политических целях.

## Статья 9 Подарки

9.1 Сотрудник Палаты не должен ни просить, ни принимать подарки, услуги, приглашения и любые другие выгоды от отечественных или иностранных компаний и физических лиц, способные повлиять или создать видимость влияния на беспристрастность, с которой он или она исполняют свои служебные обязанности, или которые могут быть вознаграждением или создать видимость вознаграждения, имеющего отношение к выполняемым служебным обязанностям. Под эту категорию не подпадают обычное гостеприимство и мелкие подарки.

9.2 Если сотрудник Палаты не знает, может ли он или она принять подарок или воспользоваться гостеприимством, он или она обязаны спросить мнение своего непосредственного начальника.

## Статья 10 Общественные средства

Осуществляя свою деятельность, сотрудник Палаты должен следить за тем, чтобы управлять с пользой, эффективно и экономно вверенным ему имуществом, оборудованием и финансовыми средствами. Они не должны использоваться для частных целей, за исключением особых случаев по разрешению президента Палаты.

## Статья 11 Жалобы

Предприятия-члены Палаты, предприниматели и представители общественности могут направлять жалобы относительно возможного нарушения принципов, изложенных в этом Кодексе непосредственно президенту Палаты, который дает поручение вице-президентам, в чьей компетенции может находиться указанная жалоба, для принятия мер и подготовки ответа.

Вице-президенты отвечают на жалобу в письменной форме, в срок до двух недель в зависимости от сложности вопроса.

## Статья 12 Ответственность вышестоящих руководителей подразделений

12.1 Сотрудник Палаты, осуществляющий контроль или руководство другими сотрудниками, должен исполнять свои обязанности в соответствии с политикой и целями Палаты. Он или она несет ответственность за действия или бездействие своего штата, наносящие вред политике и целям Палаты, если он или она не приняли мер, которые необходимо было принять для того, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

12.2 Сотрудник Палаты, осуществляющий контроль или руководство другими сотрудниками, должен принимать меры к тому, чтобы его персонал не совершал коррупционных действий с использованием служебного положения. Эти меры могут заключаться в следующем:

привлекать внимание и применять законы и подзаконные акты, проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, внимательно относиться к финансовым и иным трудностям работников и своим личным поведением подавать пример честности.

### Статья 13 Соблюдение кодекса и санкции

13.1 Настоящий кодекс публикуется с санкции президента Палаты. Сотрудник Палаты обязан вести себя в соответствии с настоящим кодексом и, следовательно, должен ознакомиться с его положениями и любыми изменениями в нем. Если он или она не уверены в том, как необходимо поступить, он или она должны обратиться к компетентному лицу.

13.2 С учетом положений п.2 статьи 2 положения настоящего кодекса фигурируют в трудовом договоре (контракте) сотрудника. Нарушение этих положений может повлечь за собой наложение санкций дисциплинарного характера.

13.3 Сотрудник Палаты, которому поручены контроль и руководство другими сотрудниками, обязан следить за тем, чтобы они соблюдали настоящий кодекс, и принимать или предлагать соответствующие дисциплинарные меры пресечения любых нарушений его положений.

13.4 Администрация Палаты будет через определенные промежутки времени пересматривать положения настоящего кодекса.

Аминь 27/02/2013  
/А. Смирнов/

Лобушова В.Н. Лобуш  
Курашева С.А. М  
Тамоскина /С. Тамоскин/

Николаева  
Амхк Седв.  
08.05.2013