

ЕТИЧНИ ПРАВИЛА

ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В “ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ” АД

Утвърдени със Заповед № 90/ 04.05.2006 г. на Изпълнителния директор на “Топлофикация София” АД

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези правила определят нормите за поведение на служителите в “Топлофикация София” АД и имат за цел да повишат общественото доверие в техния професионализъм и морал.

Чл. 2. (1) Дейността на служителите се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, отговорност и отчетност.

(2) Служителят изпълнява служебните си задължения при спазване на законодателството в Република България. Служителят осъществява своята дейност по подходящи начини, съобразени със закона и тези правила.

(3) Служителят извършва дейността си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стреми непрекъснато да подобрява работата си в защита на законните интереси на дружеството, потребителите и обществото като цяло.

(4) Служителят следва поведение, което не накърнява престижа на “Топлофикация София” АД, не само при изпълнение на служебните си задължения, но и в своя обществен и личен живот. Избягва всяко действие или бездействие, които могат да навредят на неговия личен и професионален престиж, да накърнят престижа на “Топлофикация София” АД или да разклатят доверието на обществото в него.

(5) При изпълнение на служебните си задължения служителят се отнася любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачита правата и достойнството на личността и не допуска каквито и да са прояви на дискриминация.

(6) Служителят е длъжен да познава и спазва своите професионални права и задължения, произтичащи от нормативните актове, вътрешните документи в “Топлофикация София” АД и тези правила.

Глава втора ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 3. (1) Служителят изпълнява задълженията си безпристрастно и непредубедено, като създава условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и прави всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки потребител.

(2) Служителят е длъжен да опазва данните и личната информация на гражданите, станали му известни при или по повод на изпълнението на служебните му задължения.

(3) В случай, че са налице увредени законни интереси на потребител, служителят е длъжен да разясни на потребителя законните средства за защита на интереса, доколкото това е в рамките на неговата компетентност.

Чл. 4. (1) Служителят извършва обслужването законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно. Той е длъжен да се произнася по исканията на потребителите, в рамките на своята компетентност и да им предоставя цялата необходима информация с оглед защитата на техните права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона

за защита на личните данни.

- (2) Служителят отговаря на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълнява, като при необходимост пренасочва потребителите към друг служител, притежаващ съответната компетентност.
- (3) Служителят информира гражданите относно възможностите за обжалване в случаи на допуснати нарушения или отказ за извършване на услуга.
- (4) Служителят признава и защита правата на потребителя и уважава неговото човешко достойнство.
- (5) Служителят не трябва да отказва обслужване на потребители поради една или повече от следните причини: раса, вероизповедание, пол, здравословно състояние, етническа, национална принадлежност или политически убеждения.

Глава трета **ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ И КВАЛИФИКАЦИЯ**

Чл. 5. (1) Служителят подпомага висшестоящите си ръководители с висок професионализъм, безпристрастност и активност при разработването и провеждането на политиката на дружеството, както и при изпълнението на взетите решения и осъществяването на неговите правомощия.

(2) Служителят изпълнява задълженията си честно и безпристрастно, като не допуска личните пристрастия да му влияят.

(3) Когато прави предложения пред висшестоящи ръководители, служителят предоставя цялата информация, отнасяща се до вземането на конкретно решение.

Чл. 6. (1) Служителят е длъжен да спазва служебната йерархия и стриктно да изпълнява актовете и заповедите на горестоящите ръководители и служители.

(2) Служителят не е длъжен да изпълни неправомерна заповед, издадена по установения ред, когато тя съдържа очевидно за него правонарушение.

(3) Служителят може да поиска писмено потвърждаване на заповедта, когато в отправената до него устна заповед се съдържа очевидно за него правонарушение.

(4) Служителят не е длъжен да изпълни нареждане, което засяга неговите законни права. В този случай той е длъжен незабавно писмено да уведоми висшестоящия ръководител, от когото е получил нареждането.

Чл. 7. Служителят поставя пред своя ръководител открито и честно проблемите, с които се сблъсква в процеса на работата.

Чл. 8. (1) Служителят противодейства на корупционни прояви и на други неправомерни действия в дейността на "Топлофикация София" АД.

(2) Служителят не допуска да бъде поставен във финансова зависимост или в друга обвързаност от външни лица или организации, както и да иска и да приема подаръци, услуги, пари, облаги или други ползи, които могат да повлияят на изпълнението на служебните му задължения, на неговите решения или да нарушат професионалния му подход по определени въпроси.

(3) Служителят не може да приема подаръци или облаги, които могат да бъдат възприети като награда за извършване на работа, която влиза в служебните му задължения.

Чл. 9. Служителят не трябва да изразява лични мнения по начин, който може да бъде тълкуван като официална позиция на структурната единица, в която работи или на дружеството като цяло.

Чл. 10. (1) При изпълнение на служебните си задължения служителят опазва повереното му имущество с грижата на добър стопанин и не допуска използването му за лични цели. Служителят е длъжен своевременно да информира ръководителя си за загубата или повреждането на повереното му имущество.

(2) Документите и данните в дружеството могат да се използват от служителя само за изпълнение на служебните му задължения при спазване на правилата за защита на поверителната информация.

Чл. 11. (1) Служителят е длъжен да спазва установеното работно време за изпълнение на възложените му задължения.

(2) Служителят не трябва да предприема действия или да дава предписания при случаи, които надхвърлят неговата професионална компетентност

Приложение 1 към Заповед №90/04.05.2006 г

(3) Служителят е длъжен непрекъснато лично да поддържа и повишава своите професионални знания и умения.

(4) Служителят има задължението да помага за обучението на колегите си, да споделя своя опит с тях и да съдейства за тяхната специализация и усъвършенстване.

Глава четвърта КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Чл. 12. (1) Служителят не може да участва при обсъждането, подготовката, вземането и изпълнението на решения, когато той или свързани с него лица, които са заинтересувани от съответното решение или когато има със заинтересуваните лица отношения, пораждащи основателни съмнения в неговата безпристрастност.

(2) 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 писмено своя ръководител.

(3) Служител, на когото станат известни факти и обстоятелства за възникнал конфликт на интереси в организационната единица, в която е назначен, предприема необходимите мерки да уведоми писмено своя ръководител.

(4) Когато служителят се съмнява дали дадена дейност е съвместима със служебните му задължения, той трябва да обсъди това със своя ръководител.

Чл. 13. (1) Служителят не може да използва служебното си положение за осъществяване на свои лични или на семейството си интереси.

(2) Служителят не участва в каквито и да са сделки, които са несъвместими с неговата длъжност, функции и задължения.

(3) Служителят не е длъжен да защитава интереси на работодателя, ако същите не са законни.

(3) Служителите, напуснали дружеството, не трябва да злоупотребяват с информацията, която им е станала известна във връзка с длъжността, която са заемали, или с функциите, които са изпълнявали.

Глава пета ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЕГИТЕ

Чл. 14. (1) В отношенията с колегите си служителят проявява уважение и коректност, като не допуска поведение, което накърнява достойнството и правата на отделната личност.

(2) Служителят уважава мнението на колегите си и се съобразява с правото им на личен живот.

(3) Служителят проявява колегиалност и уважение в отношенията си с другите служители и в изказвания за тях пред трети лица.

(4) Служителят се въздържа от неуважителни коментари пред Потребителите по отношение на действията или становищата на други служители.

(5) Служителят при поискване оказва съдействие на други служители в рамките на своята компетентност и съобразно тези правила.

(6) Служител, който прави публични изявления по отношение на “Топлофикация София” АД, трябва да е убеден във верността на тези изявления и да се е уверил, че данните, които разкрива не попадат в обхвата на Поверителната информация.

(7) Служителят е длъжен да дава мотивирана обективна преценка за своите колеги при издаване на характеристики.

Чл. 15. Когато противоречията между колеги не могат да бъдат разрешени от самите тях, те търсят съдействието от ръководителя си.

Чл. 16. Със своето лично поведение и чувство за отговорност служителят трябва да дава пример на другите служители, а служителите на ръководни длъжности - и по отношение на подчинените си.

Приложение 1 към Заповед №90/04.05.2006 г

Глава шеста ЛИЧНО ПОВЕДЕНИЕ

- Чл. 17. (1) При изпълнение на служебните си задължения и в обществения си живот служителят следва поведение, което не уронва престижа на “Топлофикация София” АД.
- (2) Служителят не допуска на работното си място поведение, несъвместимо с добрите нрави.
- (3) Служителят се стреми да избягва в поведението си конфликтни ситуации, а при възникването им цели да ги преустанови, като запази спокойствие и контролира поведението си.
- (4) Служителят спазва благоприличието и деловия вид в облеклото, съответстващи на служебното му положение и на работата, която извършва.
- Чл. 18. Служителят не може да участва в скандални прояви, с които би могъл да накърни престижа на дружеството.
- Чл. 19. Служителят не може да упражнява дейности, посочени във Вътрешни актове и документи като несъвместими с неговите задължения и отговорности, както и да получава доходи от такива дейности.
- Чл. 20. Служителят придобива и управлява имуществото си правомерно без да създава съмнение за злоупотреба със служебното му положение.
- Чл. 21. При осъществяването на действия, несъвместими с поведението по тези правила, служителят носи отговорност пред съответния ръководител и управителния орган на дружеството.

Глава седма ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

- Чл. 22. При неспазване нормите на поведение в тези правила служителите носят административна отговорност.
- Чл. 23. (1) При първоначално встъпване в длъжност непосредственият ръководител е длъжен да запознае служителя с разпоредбите на тези правила.
- (2) Всеки новопостъпил служител подписва декларация по образец – Приложение 1, че е запознат с разпоредбите на настоящите Правила и се задължава да ги спазва, а също и че при неспазването им носи административна отговорност, а в някои случаи съобразно КТ и дисциплинарна отговорност.
- Чл. 24. Настоящите правила и всички промени в тях влизат в сила от деня на утвърждаването им със Заповед на Изпълнителния директор на “Топлофикация София” АД.
- Чл.25. “Свързани лица” по смисъла на тези правила са: съпрузите, роднините по права линия - без ограничения, по сребрена линия - до четвърта степен включително, и роднините по сватовство - до втора степен включително
- Чл.26. Навсякъде в текста на тези правила „Служител/и” се използва вместо служител/ работник или служители/работници.
- Чл.27. В едномесечен срок от издаване на Заповедта за приемането им, всички работници и служители на “Топлофикация София” АД подписват Декларация по образец - Приложение 1.

Настоящите правила, утвърдени със заповед на Изпълнителния директор са приети с Решение №1.5 на Съвета на директорите по Протокол №52 от 11.04.2006 г.

Приложение 1 по чл.23, ал.2 и чл.27 от Етичните правила, утвърдени със Заповед №90/04.05.2006 г.

ДЕКЛАРАЦИЯ

Долуподписаният:.....

/ трите имена по документ за самоличност/

ЕГН в качеството си на работник/служител на “Топлофикация София” АД,

заемащ длъжността:.....

/точно наименование на длъжността/

ДЕКЛАРИРАМ:

1. Запознат съм с Етичните правила за поведение на служителите в “Топлофикация София” АД.
2. Задължавам се да спазвам Етичните правила и съм уведомен, че нарушението на разпоредбите им е и нарушение на вътрешно-фирмените изисквания, за които може да ми бъде потърсена административна отговорност, а в някои случаи съобразно КТ и дисциплинарна отговорност.

Дата:.....2006 г.

Декларатор:.....