

**ПОЛОЖЕНИЕ о КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ**

**Муниципального автономного учреждения**

**«Детский загородный оздоровительный лагерь «Салют»**

**1 ТЕРМИНЫ ПРИНЯТЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ**

Корпоративная культура (КК) — это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться сотрудники Муниципального автономного учреждения «Детский загородный оздоровительный лагерь «Салют», далее — Организация, в своей повседневной работе.

Миссия — основная цель существования Организации, общая цель, которую ставит перед собой Организация и к выполнению которой стремится.

Фирменный стиль — это совокупность мероприятий и приемов (графических, цветовых, языковых и т.д.), которые, с одной стороны, обеспечивают узнаваемость Организации и ее услуг и ассоциируются с Организацией сторонним наблюдателем, а, с другой стороны, отличают Организацию и ее услуги от услуг конкурентов.

Деловая этика — совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться сотрудники Организации в сфере межличностных отношений, управления и ведения бизнеса.

Имидж — образ, изображение, распространенное представление о характере того или иного объекта.

Клиент – родитель (законный представитель), ребенок, поставщик, заказчик, иное лицо, осуществляющее с Организацией деловой контакт.

**2 ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ**

2.1 Настоящее Положение разработано в целях развития в сознании сотрудников Организации понятия о Корпоративной культуре (миссии, системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с партнерами, конкурентами и коллегами).

2.2 Основные функции КК: формирование внутрикорпоративного имиджа; создание корпоративных традиций, ценностей; формирование у сотрудников понимания общности интересов единого «мы»; укрепление корпоративного духа и повышение лояльности сотрудников; инструмент мотивации.

2.3 Настоящее Положение представляет собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все сотрудники Организация, независимо от их должности, должны строить свою работу. Положение призвано способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности Организации.

2.4 Принципы и правила, представленные в настоящем Положении, обязательны для выполнения всеми сотрудниками Организации. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в его работе. Каждый руководитель несет ответственность за строгое соблюдение правил и принципов подчиненными ему сотрудниками.

**Обращение к сотруднику Организации**

«Уважаемый сотрудник!

Вы являетесь частью большого, сплоченного коллектива, объединенного общими целями, имеющего собственные традиции и внутреннюю культуру. Наша Организация — это коллектив единомышленников - профессионалов, объединенный любовью к Организации и уважением к ее истории. Ведь незнание своих истоков, неуважение к памяти прошлого является первым признаком безнравственности.

Главное условие для сотрудников — работать максимально эффективно, расценивать интересы предприятия как свои личные, не останавливаться на достигнутом.

Каждый сотрудник Организации должен понимать, что именно он создает реальность, в которой живет и действует. В коллективе нашей Организации работают те, кто выделяет главное, умеет расставить приоритеты в своей работе и качественно их использовать, а также имеет здоровое честолюбие, обладает нетривиальным мышлением, является настоящим профессионалом своего дела. В свою очередь, Организация уважает индивидуальность и ценность каждого сотрудника, поощряет инициативность, направляя и одновременно обеспечивая свободную творческую деятельность.

Честное отношение к делу, максимальное использование своих сил и способностей приносят сотруднику Организации не только моральное удовлетворение, но и материальную выгоду, что является залогом процветания Организации.

Основной принцип в работе нашей Организации — это подчеркнутое внимание к Клиенту, для нас важен каждый Клиент.

Эффективная работа в Организации является для каждого из нас самой надежной гарантией благополучного будущего.

**Наши принципы**

Мы — команда единомышленников и профессионалов.

Мы преданы нашей Организации.

Мы несем ответственность за свою работу перед партнерами и коллегами.

Мы — люди дела, мы ставим четкие цели и всегда достигаем их.

Порядочность, надежность, профессионализм — основа доверия партнеров.

Мы доброжелательны, честны и открыты в отношениях друг с другом, помогаем и проявляем заботу друг о друге. Основа нашей культуры — постоянное стремление к совершенствованию.

**Миссия, видение, базовые принципы и ценности Организации**

**Миссия** - Сделать отдых детей здоровым, развивающим, качественным и увлекательным. Дети должны иметь возможность не только хорошо отдохнуть, но и получить новые знания!

Развить у детей навыки самостоятельной жизни, приучить их к ответственности, развить лидерские качества и научить принимать самостоятельные решения, а также найти в лагере настоящих друзей!

Приучить детей к здоровому образу жизни!

**Видение** - Стать лагерем, в котором отдыхают дети всего Уральского региона.

**Наши ценности**

• устойчивое развитие и гармоничный рост — залог эффективности и прибыльности;

• успех наших клиентов — основа нашего успеха;

• от единого видения — к единым действиям;

• творческий и индивидуальный подход к каждому клиенту — наша стратегия лидерства на рынке услуг;

• доверие и взаимная поддержка — обязательное условие слаженной работы нашего огромного коллектива;

• социальная ориентированность — забота о каждом сотруднике организации и населении (города);

• корпоративность, лояльность и взаимное уважение — важнейшая составляющая нашего процветания.

Компетентность, ответственность и опыт — основа нашей работы.

Наша Организация — организация профессионалов своего дела.

**Каждый, кто работает с нами, уверен в том, что получает максимум внимания к его проблемам и потребностям.**

Мы не делим Клиентов на важных и менее важных.

Каждый Клиент получает качественные услуги и всегда может рассчитывать на квалифицированную помощь и консультации наших специалистов.

Главная ценность Организации — это люди, доверившие ей свою карьеру.

Основой политики Организации в отношении к Сотрудникам является стремление предоставить все условия для полной реализации их способностей, профессиональных навыков, а также обеспечить достойное вознаграждение результатов их труда. Организация — единая команда.

Успех отдельно взятого Сотрудника — составляющая часть успеха и процветания всей Организация в целом.

**3 ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ**

3.1 Под фирменным стилем Организации понимается единое стандартизированное оформление всей полиграфической и сувенирной продукции, строго регламентированный порядок использования фирменного знака и наименования Организации.

3.2 Деловая печатная продукция всех подразделений Организациии (фирменные бланки, конверты, визитные карточки сотрудников) должна быть выполнена в едином стиле с использованием официальной символики и цветовой гаммы. Не допускается изменение структурными подразделениями Организации фирменного знака, единой формы и стиля выполнения деловой печатной продукции.

3.3 Изображение логотипа и названия Организации на рекламной и сувенирной продукции (ручки, календари, блокноты, брошюры, буклеты, проспекты и т.д.) должно соответствовать официальному эталону фирменного знака и стилю написания (размер и вид шрифтов, цвет, пропорции) наименования Организации.

3.4 Руководство Организации предписывает сотрудникам использовать предметы — ручки, календари и т.п. — с логотипом Организации. В свою очередь, руководство Организации берет на себя обязательство своевременно предоставлять сотрудникам предметы с корпоративной символикой. Не рекомендуется использование предметов с логотипами сторонних компаний (за исключением логотипов производителя данного изделия). При общении с Клиентами и партнерами Организация там, где это уместно, сотрудникам следует подчеркивать свою принадлежность к Организации, в том числе и через предметы, которыми они пользуются.

**4 СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ**

4.1 Стиль управления организацией определяется как демократический, основанный на взаимном доверии руководства и сотрудников, принципах коллегиальности и сотрудничества. Инициативность, здоровая критика, предложения по улучшению, направленные на развитие организации и укрепление позиций на рынке, приветствуются.

4.2 *Общие этические принципы и нормы деятельности*

Организация осуществляет свою профессиональную деятельность на основе:

• неукоснительного соблюдения Конституции РФ, действующего законодательства РФ, внутренних нормативных актов Организации, норм нравственности и правил делового этикета;

• уважения прав и законных интересов субъектов, вовлеченных в сферу нашей деятельности;

• безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг.

4.3 Осуществление миссии Организации возможно при предъявлении следующих требований к личности сотрудников и при соблюдении каждым членом коллектива следующих принципов корпоративного поведения:

*Сотрудник Организации:*

• является членом единой команды и разделяет миссию Организации, руководствуется настоящими принципами корпоративной культуры во всех профессиональных этических ситуациях;

• принимает на себя ответственность за реализацию заявленных целей и делает все возможное для их достижения;

• показывает пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, является образцом порядочности, соблюдает требования трудовой и (учебной) дисциплины;

• повышает уровень профессионального мастерства;

• не предпринимает действий, наносящих урон интересам Организации, пресекает любые попытки опорочить ее авторитет, никогда не использует полученную информацию в ущерб интересам, деловой репутации Организации или для целей личной выгоды;

• формирует позитивный и достойный имидж Организации и его сотрудников через профессиональную деятельность, личные беседы и общение с представителями СМИ;

• имеет право высказывать личное мнение и отстаивать свою позицию;

• руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства, открытости, честности и справедливости в отношениях с коллегами и Клиентами Организации;

• уважает частную жизнь коллег, не допуская обсуждения и какого- либо вмешательства в нее;

*Заботится о себе:* ограждает себя от участия в незаконных, безнравственных и неэтичных делах, остается верным моральным стандартам;

*Заботится о своей организации:* организация заслуживает лояльности, потому что она предоставляет сотрудникам средства к существованию, творческую самореализацию (иное) сотрудники обязаны придерживаться этического кодекса данной организации;

*Заботится о своих коллегах:* коллеги — это профессиональные партнеры, которые нуждаются в поддержке и внимании. В Организации запрещены любые формы унижения достоинства человека, дискриминация и протекционизм.

**5 ДЕЛОВЫЕ И НРАВСТВЕННЫЕ КАЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ**

5.1 *Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый работник Организации должен обладать следующими деловыми качествами:* дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, хозяйственность, коммуникабельность, исполнительность, умение доводить начатое дело до конца, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность (иное).

5.2 *Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый работник Организации должен развивать в себе следующие нравственные качества:* отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость (иное).

5.3 *В Организации* ***нетерпимо*** *проявление таких человеческих пороков, как:* безответственность, вероломство, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распущенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство, чрезмерное честолюбие (иное).

5.4 Необходимо всегда помнить азбучную истину, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

5.5 Не рекомендуется употребление таких выражений, как: «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку указанные ответы неизбежно подрывают доверие к Организации. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

5.6 В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого работника занимаемой должности (выполняемой работе) Организация вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку работников, как индивидуальное, так и групповое.

**6 ПООЩРЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ (ЗАПРЕТЫ)**

6.1 В Организации всемерно поощряется инициатива работников, направленная на:

• рост доходов Организации от всех видов деятельности;

• поднятие имиджа Организации в средствах массовой информации и обществе в целом;

• экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;

• совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;

• рост профессиональных знаний и умений, навыков работников Организации;

• применение творческих способностей на благо каждого работника и Организации в целом;

• разработку новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений и прочее, а также внедрение их в трудовой процесс;

• передачу личного опыта молодым работникам;

• повышение уровня квалификации работников;

• соблюдение деловой и трудовой этики;

• физическое и духовное развитие работников, ведение здорового образа жизни;

• изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы;

• улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;

• предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в Организации, извещение руководства о случаях подобных нарушений;

• развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей;

6.2 В Организации запрещается:

• появление на территории в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

• применение к работникам и детям методов физического или грубого психологического воздействия;

• любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями Организации и ее клиентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;

• свободное использование оборудования посторонними лицами, а также работниками, не отвечающими за сохранность этого оборудования;

• использование любых видов оборудования, средств связи и транспорта в личных целях;

• ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны;

• ведение коммерческой деятельности, не связанной с производственной деятельностью Организации;

• участие в азартных играх (карты, рулетку и т. д.) на территории Организации;

• совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества Организации, ее Клиентов, работников и других лиц;

Любые из перечисленных выше случаев рассматриваются руководством Организации. В случаях, приведенных в пункте 7.1, работники получают соответствующее вознаграждение. В случаях нарушения пункта 7.2. к виновным работникам применяются соответствующие наказания, определенные российским трудовым законодательством и коллективным договором, действующим в Организации. Как вознаграждения, так и меры наказания применяются независимо от служебного положения работника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

**7 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ СОТРУДНИКОВ**

7.1 Время начала работы для сотрудников Организации определяется положениями Коллективного договора, Правилами внутреннего трудового распорядка, в зависимости от подразделения (отдела), в котором работает данный сотрудник.

7.2 Для того чтобы начинать свой рабочий день вовремя (подготовить рабочее место и подготовиться самому), сотрудник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня.

Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием.

7.3 При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов с момента начала рабочего дня.

Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет дисциплинарное взыскание.

7.4 Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества Организации со специалистом.

**8 РАБОЧЕЕ МЕСТО СОТРУДНИКА**

8.1 Порядок, чистота и аккуратность рабочего места каждого сотрудника создают благоприятное впечатление об Организации в целом. Стремитесь создать наибольший комфорт для Клиента, себя и коллег.

8.2 Организацией приветствуется индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Организации. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте. Ответственность за чистоту и порядок несет также непосредственный руководитель подразделения.

8.3 Документы, составляющие коммерческую тайну Организации, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т. ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для Организации, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

8.4 Недопустимо держать на рабочем месте:

• рекламную продукцию фирм-конкурентов (в случаях если данная продукция не является необходимой по роду деятельности);

• художественную литературу, журналы, газеты и т.д. (СМИ, не относящиеся к профессиональной деятельности);

• одежду, посуду, косметику.

8.5 Руководители подразделений осуществляют контроль над соблюдением данных правил.

8.6 Запрещается принимать пишу на рабочих местах. Исключение составляют кофе, чай или вода, приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников должно осуществляться в столовых или кухнях.

**9 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОМПЬЮТЕРОВ И ОФИСНОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

9.1 Организация стремится предоставлять компьютер каждому сотруднику, которому он необходим по работе.

9.2 Если сотрудник работает на компьютере другого сотрудника, не следует менять установки и параметры машины, устанавливать свои пароли, нестандартные для Организации программы, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.

9.3 Организация, принимая во внимание интересы сотрудников, допускает использование компьютеров и другого офисного оборудования в личных целях, но в определенных разумных пределах. Под использованием офисного оборудования в данном случае понимается ксерокопирование небольших по объему документов, отправка сообщений по факсу и электронной почте, работа с Internet и т.п.

9.4 Использование оборудования в личных целях допускается с согласия непосредственного руководителя под его персональную ответственность.

**10 КУРЕНИЕ И УПОТРЕБЛЕНИЕ АЛКОГОЛЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

10.2 Курение и употребление алкоголя на рабочем месте запрещено. Организация приветствует здоровый образ жизни.

10.2 Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах.

10.3 Непосредственный руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований и требований по пожарной, санитарно-технической безопасности, сохранности мебели, оборудования и технических средств.

**11 ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ**

11.1 Сотрудники представляют облик Организации для Клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с Клиентами и Партнерами Организации зависит имидж Организации и в конечном счете ее коммерческий успех.

11.2 Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Организации. Сотрудники должны поддерживать деловой стиль.

11.4 Руководство Организации формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

• каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;

• в рабочее время сотрудники должны носить деловую одежду. Это требование означает одежду неярких расцветок, предполагающую деловой стиль (джинсы и «свободные» рубашки недопустимы).

Для женщин — не допустима одежда с оголенными животом, спиной, мини-юбки и миди-юбки. Данное правило распространяется и на сотрудников, работающих на неполную ставку. При работе на территории также необходимо придерживаться вышеуказанных требований;

• работникам подразделений Организации (производственные участки, административно-хозяйственная служба и др.) желательно носить форменную и специальную одежду. Форменная одежда сотрудников военизированной службы безопасности по внешним признакам должна отличаться от спецодежды сотрудников других служб;

• в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;

• недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников в вызывающей одежде.

**12 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

12.1 Все взаимоотношения в трудовом коллективе Организации строятся на основе взаимовыгодного партнерства, уважения интересов каждого работника и Организации в целом. В связи с этим Организация в своей политике управления персоналом всемерно стремится к реализации следующих принципов:

• внимание к проблемам и трудностям каждого отдельного работника;

• единоначалие в отношениях «руководитель — подчиненный»;

• полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;

• стимулирование повышения уровня жизни;

• высокая исполнительская и трудовая дисциплина;

• ориентация на повышение качества обслуживания Клиентов Организации;

• соответствие всякого вознаграждения непосредственно с той деятельностью, которая ведет к увеличению производительности и эффективности работы Организации в целом;

• доступность для каждого работника информации о деятельности Организации, не относящейся к коммерческой и служебной тайне;

• преемственность решений при смене руководителей;

• соблюдение общепризнанных норм, законодательства и руководящих документов, действующих в Организации;

• конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются работники Организации, с целью обеспечения благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы Организации;

• ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

12.2 Работники, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной перед Организацией цели, входя в трудовой коллектив Организации, принимают на себя следующие обязательства:

• добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и связанные с ними распоряжения своего руководителя;

• соблюдать трудовую дисциплину;

• повышать производительность труда;

• не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;

• соблюдать технологическую дисциплину, требования по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии;

• соблюдать правила пожарной безопасности;

• бережно относиться к имуществу Организации, ее работников и Клиентов;

• уважать личные интересы коллег по работе, интересы Организации и ее Клиентов;

• соблюдать деловую этику;

• всемерно способствовать повышению эффективности работы своего подразделения и Организации в целом;

• своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях правил, инструкций, положений и других руководящих документов, действующих в Организации;

• добросовестно выполнять обязанности, возложенные трудовым договором (соглашением) и (или) коллективным договором, действующим в Организации.

**13 РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

13.1 В Организации принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса.

13.2 Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса.

13.3 Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека, особенно в его отсутствие.

Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе — одна из основ успешной совместной работы.

13.4 Если один из сотрудников (имеющий любую формальную должность) допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о законах субординации.

13.5 Уместным является предварительный звонок для согласования возможности встречи, а также просьба разрешения войти при входе в кабинет старшего по должности, находящегося в кабинете в данный момент.

13.6 Преследования, ограничения любого Сотрудника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы и влекут персональную ответственность (в соответствии с Законодательством РФ).

**14 СОБРАНИЯ И СОВЕЩАНИЯ**

14.1 Руководство Организации проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с сотрудниками. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель, организовывающий совещание, оповещает участников лично в устной форме.

14.2 Собрания и совещания организовываются в соответствии с принятыми в подразделениях Организации правилами.

14.3 Сотрудники должны приходить на собрания вовремя, а также отключать мобильные телефоны до начала собрания. Сотрудники, пропускающие собрания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

14.5 Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план собрания, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

14.6 Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике совещания. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение не меньше своего. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

**15 ОТНОШЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ С КЛИЕНТАМИ**

15.1 Обслуживание клиентов — важнейшая задача Организации, поэтому сотрудники должны обеспечить любого Клиента наилучшим сервисом.

15.2 Наша главная задача не только привлечь Клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

15.3 Предупредительное отношение к Клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

15.4 С любым посетителем Организации сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда Клиент находится в кабинете один. На появление Клиента сотрудник Организации должен отреагировать немедленно. В случае если Клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему Клиента.

15.5 Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов Организации и ее деловых партнеров. В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам Организации и наших Клиентов, персонал должен приложить все возможные усилия для наиболее эффективного их разрешения.

15.6 Сотрудники не должны принимать подарки или бесплатные услуги, превышающие нормы делового этикета, от третьих лиц за выполнение ими своих должностных обязанностей в Организации.

15.7 За задержки в обслуживании Клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало Клиента.

**16 СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ ПО ТЕЛЕФОНУ**

Впечатление об Организации складывается у Клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

16.1 Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ. По скорости реакции на звонок клиент либо партнер будет судить о степени заинтересованности сотрудника.

16.2 Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название организации. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

16.3 В случае если сотрудник, у которого звонит телефон, занят решением производственных вопросов с присутствующим Клиентом, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег.

16.4 Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

16.5 Правильно и корректно говорить по телефону так же важно, как вести переговоры.

16.6 При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь — это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней.

16.7 Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

16.8 Если звонит телефон в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят и выяснить у второго собеседника, будет ли он ожидать или перезвонит.

**17 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

17.1 Информация является важнейшим достоянием Организации. Допуская утечку информации, мы работаем на конкурента.

17.2 В Организации запрещена передача любой информации, кроме специально разрешенных имиджевых мероприятий.

17.3 Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет ответственность вплоть до увольнения.

17.4 Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации Организации.

17.5 Любая негативная информация об Организации или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию Организации, рассматривается руководством Организации как нарушение трудовой дисциплины.

**18 КОРПОРАТИВНЫЕ И ЛИЧНЫЕ ПРАЗДНИКИ**

18.1 Организация уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе.

18.2 Необходимые условия проведение фуршета:

• сотруднику, желающему провести фуршет для коллег по работе, необходимо получить согласие Руководителя структурного подразделения, в котором он работает. Руководитель структурного подразделения Организации вправе отказать сотруднику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин отказа;

• фуршет должен проводится только в обеденное время. С окончанием обеденного перерыва сотрудник и приглашенные коллеги по работе обязаны вернуться к исполнению своих непосредственных обязанностей;

• не допускается употребление алкогольных напитков сотрудником и приглашенными коллегами;

• ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядка и норм корпоративной культуры Организации во время и после фуршета возлагается на руководителя структурного подразделения.

18.3 С целью поддержания командного духа коллектива организации, Организация регулярно проводит корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории Организации и общенациональным праздникам.

18.4 Любой сотрудник Организации вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин.

18.5 Во время проведения праздничных мероприятий сотрудники Организации обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.

**19 КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ**

**НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

19.1 Организация проводит систематический мониторинг выполнения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящее Положение, особенно в части тех операций, которые не регулируются законодательными и нормативными актами, либо регулируются законами, в которые заложены более низкие стандарты, чем определены в нашей Организации.

19.2 Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Положения руководители структурных подразделений, а также непосредственно сотрудники Организации.

19.3 Обо всех нарушениях данного Положения должно быть незамедлительно сообщено руководству Организации и приняты соответствующие меры для недопущения нарушений впредь.

**20 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

20.1 Нормы и правила, утвержденные в данном Положении, распространяются на всех работников Организации.

20.2 Все сотрудники Организации должны быть ознакомлены с данным Положением под роспись.

20.3 Новые сотрудники Организации должны быть ознакомлены с Положением в срок не позднее 10 дней с момента начала работы в Организации.

20.4 Ответственность за ознакомление сотрудников с Положением возлагается на руководителей структурных подразделений Организации.

20.5 Каждому сотруднику, в том числе новому, раздается буклет с выдержками из настоящего Положения.

20.6 Копия Положения о Корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении Организации.