

КОДЕКС

корпоративного пове- дения и деловой этики сотрудника

Ремез, Печерей и партнеры

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1.	Введение	3
1.2.	Цель и задачи кодекса	3
1.3.	Область применения кодекса	3
2.	МИССИЯ И ЦЕННОСТИ ФИРМЫ	4
2.1.	Миссия	4
2.2.	Корпоративные ценности	4
2.3.	Этические принципы	5
3.	СТАНДАРТЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ	6
3.1.	Взаимная ответственность фирмы и ее сотрудников	6
3.2.	Лояльность сотрудников	7
3.3.	Выполнение и соблюдение законов	8
3.4.	Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных	9
3.5.	Этика взаимоотношений между сотрудниками	10
3.6.	Подарки и иная выгода	11
3.7.	Конфликт интересов	11
3.8.	Защита и сохранение активов фирмы	13
3.9.	Ненормируемый рабочий день	13
3.10.	Имидж сотрудников	14
3.11.	Организация личного досуга	14
4.	СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ	15
4.1.	Этика взаимоотношений и деловыми партнерами и конкурентами	15
4.2.	Взаимодействие со средствами массовой информации	15
4.3.	Взаимодействие с проверяющими органами	16
5.	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ	16
5.1.	Деловая корреспонденция	16
5.2.	Политика чистых столов	17
5.3.	Правила пользования сетью интернет	17
5.4.	Использование электронной почты	18
5.5.	Этика телефонных переговоров	18
6.	ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА	18
6.1.	Соблюдение норм кодекса и ответственность за его нарушение	18
6.2.	Изменения и дополнения кодекса	19
	ПРИЛОЖЕНИЕ №1. Общие правила телефонного этикета	20
	ПРИЛОЖЕНИЕ №2. Основные правила для сотрудника при работе с клиентами	21
	ПРИЛОЖЕНИЕ №3. Общие правила поведения в коллективе	22
	ПРИЛОЖЕНИЕ №4. Основные правила для избежания конфликта интересов	23

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ВВЕДЕНИЕ

Юридическая группа «Ремез, Печерей и партнеры» (далее – Фирма) стремится к достижению стабильных результатов и высокой профессиональной репутации на рынке юридических услуг, в том числе благодаря корпоративной культуре обслуживания клиентов, культуре общения между сотрудниками – личного и профессионального.

Кодекс корпоративного поведения и деловой этики (далее по тексту – Кодекс) разработан в соответствии с положениями действующего законодательства с целью формирования у сотрудников Фирмы единого представления о правилах и ценностях, принятых в Фирме.

Кодекс предназначен также для адаптации новых сотрудников Фирмы к корпоративной культуре, трудовому распорядку, проявлению других формальных и неформальных взаимоотношений в Фирме.

1.2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КОДЕКСА

Цель Кодекса.

Целью Кодекса является определение корпоративных ценностей, следование которым демонстрирует приверженность Фирмы и ее работников базовым этическим ценностям, определяющим деловое поведение и формирующим репутацию Фирмы, ее конкурентоспособность и эффективность.

Соблюдение закрепляемых настоящим Кодексом принципов, их соответствие нормам действующего законодательства, открытость и прозрачность в сочетании с высоким профессионализмом сотрудников, позволяет создать и сохранить за собой уверенную позицию на рынке юридических услуг, обеспечить максимальную продуктивность Фирмы для клиентов и сотрудников, а также перейти на новый этап развития бизнеса.

Задачи Кодекса:

- определение на основе единых ценностей критериев добросовестного поведения сотрудников внутри Фирмы и в отношении с третьими лицами;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- выявление и предотвращение любых злоупотреблений и превышений служебных полномочий, а также соответствующих потенциальных рисков для Фирмы;
- повышение и сохранение доверия к Фирме со стороны делового сообщества, укрепление репутации открытого и честного участника рынка.

1.3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОДЕКСА

Настоящий Кодекс содержит основные принципы делового поведения и этики Фирмы. Его следует рассматривать как документ, содержащий минимальный набор стандартов и требований, разработанный для предотвращения злоупотреблений и содействия честному и этичному ведению бизнеса.

Положения Кодекса применяются и действуют в отношении учредителей, Генерального директора, руководящего состава и остальных сотрудников Фирмы.

Все сотрудники должны быть ознакомлены с Кодексом и придерживаться изложенных в нем принципов и процедур.

Ответственность каждого сотрудника соблюдать все положения Кодекса, а также положения иных, связанных с деловым поведением и этикой, внутренних политик и процедур Фирмы.

Кодекс не предназначен быть исчерпывающим сводом правил и не может предусмотреть рекомендации для каждой ситуации, с которой можно столкнуться в ходе ведения бизнеса. Соот-

ветственно, мы вносим изменения и дополнения в Кодекс в соответствии с процедурами, описанными в Главе «Изменения и дополнения Кодекса».

РАЗДЕЛ 2. МИССИЯ И ЦЕННОСТИ ФИРМЫ

2.1. МИССИЯ ФИРМЫ

Ремез, Печерей и партнеры – классическая юридическая фирма, в основе деятельности которой лежит оказание платных юридических услуг. Фирма специализируется на оказании этих услуг медицинским организациям по вопросам, касающимся любой сферы предпринимательской деятельности данных предприятий.

Наша миссия – развитие жизни и бизнеса, а также обеспечение правовой грамотности руководителей и иных сотрудников организаций медицинской отрасли путем оказания квалифицированных юридических услуг.

Помимо этого, Фирма стремится сформировать конкурентный рынок качественных юридических услуг путем повышения качества собственных услуг, сервиса и профессионализма сотрудников.

2.2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

Корпоративные ценности являются основой системой деловых взаимоотношений в Фирме. Приверженность корпоративным ценностям является обязательным условием при принятии решений сотрудником Фирмы на любом уровне и любой степени сложности.

К основным корпоративным ценностям Фирмы относятся:

КОМАНДА

Фирма – это каждый ее сотрудник, а не только руководство и от профессионализма и участия каждого из них возрастает качество услуг и формируется репутация Фирмы в целом.

Существование Фирмы, ведение бизнеса и, тем более, достигнутый уровень развития был бы невозможен без персонала – команды, объединенной общими целями, отношением к работе, корпоративными ценностями и традициями, команды, которая является основой организации. Команда в целом и каждый сотрудник в частности являются корпоративной ценностью Фирмы.

В фирме принято наставничество, поддержка, обмен опытом, продвижение и обучение.

КЛИЕНТЫ

Клиенты – высшая ценность.

Каждый сотрудник Фирмы, в силу своих обязанностей взаимодействующий с клиентами и иными контактными аудиториями, обязан сделать все, что в его силах, чтобы клиент (представитель контактной аудитории) получил квалифицированную помощь и исчерпывающую открытую информацию по интересующему вопросу, был обслужен на высоком профессиональном уровне, полностью удовлетворил свою потребность в необходимых юридических услугах и стал лоялен к Фирме.

При этом личные проблемы сотрудника не должны стать явными для клиента или представителя контактной аудитории: независимо от наличия таких проблем обслуживание клиента должно быть осуществлено на высоком профессиональном уровне.

Являясь единицей бизнеса, предоставляющего услуги, мы осознаем, что именно клиенты «платят» нам нашу зарплату, успех достигим только в том случае, если мы будем знать потребности наших клиентов, сможем удовлетворять их и идти на шаг впереди этих потребностей.

Основные правила при работе с клиентами отражены в Приложении № 2 к настоящему Кодексу.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Сотрудник Фирмы обязан досконально знать сферу своей деятельности, оперативно исполнять задания вышестоящего руководства, иметь представление о специфике юридического консал-

тинга в целом и разбираться в специфике работы медицинских организаций. Сотрудник Фирмы должен стремиться к постоянному повышению своей квалификации и совершенствованию знаний, навыков и умений, которые могут быть полезными при исполнении своих должностных обязанностей в Фирме.

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ, ДЕЛОВОЙ ПОДХОД

Сотрудник Фирмы при выполнении своих должностных обязанностей должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность, которое может принести выгоду Клиенту и Фирме в материальной или иной форме.

Сотрудник Фирмы обязан полностью использовать возможности, предоставленные занимаемой должностью для достижения высокого конечного результата.

ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ

Сотрудник Фирмы любого уровня должен осознавать, что работа, выполняемая сотрудниками других подразделений (отделов), подчинена общему делу Фирмы, а потому заслуживает уважения и должна быть оценена по достоинству.

ДОВЕРИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Принимая на себя ответственность, мы строим атмосферу доверия среди наших сотрудников. Такое доверие к Фирме и, вместе с ним, к нашим идеалам основывается на нашей честности, серьезном подходе к делу и законопослушании. Каждый должен помнить, что без доверия невозможно нести ответственность.

ГУМАНИЗМ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ПОЛЕЗНОСТЬ

В процессе работы мы подвергаем все свои действия оценке не только с экономической, но и с социальной стороны: обязательным критерием при принятии того или иного решения для нас является его полезность для общества. Фирма в целом и ее отдельные сотрудники не вправе предпринимать шаги, которые в той или иной форме могут нанести ущерб частным лицам или обществу в целом.

Мы хотим обеспечить экономический успех наших клиентов посредством предоставления им услуг и консультаций на высшем уровне. Мы также хотим добиться значительного повышения ценности нашей Фирмы в глазах наших клиентов.

Каждый из нас является представителем нашей Фирмы. Работать в нашей Фирме означает неразрывно связывать себя с нашими ценностями и принципами, и неуклонно им следовать.

2.3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

Основополагающими этическими принципами Фирмы являются:

ЗАКОННОСТЬ

Фирма неукоснительно соблюдает требования применимого законодательства, отраслевых и корпоративных правил, стандартов, процедур, при наличии таковых. При отсутствии применимого законодательства, фирма руководствуется общепризнанными нормами права и морали, традициями и обычаями, сложившимися в отрасли.

ЧЕСТНОСТЬ

При содействии фирма открыто и честно держит клиента в ведении дел и предоставляет полную информацию по всем основным «точкам» работы. В любой момент готовы проконсультировать и рассказать на какой стадии производится работа и ее перспективах.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Сохранение тайны клиента основано не только на тайне между юристом и его доверителем, но и на наличии охраняемого государством режима врачебной тайны. Таким образом, фирмой выполняется двойной стандарт сохранения в тайне полученной информации. Любое ее раскрытие возможно только с согласия клиента, в том числе и факт обращения за юридическими услугами.

ПОНЯТНОСТЬ

Учитывая различия в понятии специфики и терминологии отраслей права и медицины, группа делает все для того, чтобы донести информацию в понятном виде, чтобы клиент имел возможность при полной информированности и понимании полученной информации принять соответствующее решение.

ЭСТЕТИЧНОСТЬ

Любой документ кроме его профессионального юридического составления должен быть удобным и приятным к использованию. По нашему мнению, не только слова и поступки должны обладать поведенческой эстетичностью, но и документы.

ПАРТНЕРСТВО

Фирма создает, поддерживает и высоко ценит сложившиеся отношения с деловыми партнерами, общественными организациями и клиентами. Достижение высокоэффективных результатов невозможно без долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества, без заинтересованности в устойчивом развитии бизнеса наших партнеров, без взаимного уважения и ответственности за выполнение принятых обязательств.

РАЗДЕЛ 3. СТАНДАРТЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ

3.1. ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИРМЫ И ЕЕ СОТРУДНИКОВ

Каждый сотрудник Фирмы является ценным ресурсом, членом одной команды, независимо от должности и статуса. Так как общий результат зависит от всех, от того, насколько хорошо каждый сделал свою часть общего дела – в Фирме ценится командная работа и считается неприемлемым противопоставлять себя команде, неуважительно относиться к коллегам. Пренебрежение, унижение, хамство по отношению к любому сотруднику, независимо от его статуса, недопустимы.

В Фирме исключена дискриминация сотрудников по признакам пола, возраста, расы или национальности, религии, политических убеждений и т.п.

Как и в любой команде, в Фирме принято доверять друг другу. Фирма поощряет взаимопомощи и поддержку между сотрудниками. Сотрудник может предложить свою помощь коллеге в пределах своей компетенции, если такая помощь объективно необходима; при физической невозможности исполнения возложенного на него поручения сотрудник Фирмы может рассчитывать на помощь своих коллег в пределах их профессиональной компетенции.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИРМЫ

- обеспечивать стабильную и достойную заработную плату, условия труда, соответствующие нормам законодательства;
- обеспечивать должный уровень охраны труда и промышленной безопасности в соответствии с требованиями законодательства и внутренними документами Фирмы;
- предоставлять социальное обеспечение, медицинскую помощь и иные элементы корпоративной социальной ответственности в рамках программ, реализуемых Фирмой;
- строить отношения с сотрудниками на долгосрочной основе, оказывать сотрудникам надлежащее доверие и обеспечивать открытый диалог;
- развивать и совершенствовать системы обучения, мотивации, оценки потенциала сотрудников;
- поддерживать инициативность и стремление сотрудников к саморазвитию, повышению профессиональной компетентности, выполнению сложных задач;
- поддерживать в Фирме атмосферу сотрудничества, взаимопонимания и стабильности.

Взаимодействие в Фирме строится на основе уважения личности и нацеленности на результат для того, чтобы успешно решать профессиональные задачи и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.

СОТРУДНИКИ ОБЯЗАНЫ СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА:

1. С уважением относиться к каждому работнику независимо от расовой, национальной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений и опыта работы.
2. Стремиться к совершенствованию качества результатов своего труда, росту его производительности и эффективности, создавать и поддерживать доброжелательный психологический климат в своем коллективе.
3. Работать в единой команде для достижения поставленной цели. При этом нести личную ответственность за результаты своей и совместной деятельности и при необходимости помогать членам своей команды.
4. Постоянно повышать свой профессиональный уровень через систему подготовки персонала, обучаться новым умениям и навыкам, приобретать необходимые профессиональные знания.
5. Постоянно искать новые возможности в своей деятельности, обмениваться опытом и знаниями с сотрудниками Фирмы, распространять передовые методы и технологии работы.

Если Вы не можете избрать правильную позицию в коллективе, не знаете как вести себя в той или иной ситуации, связанной с выполнением трудовых обязанностей, обратитесь к своему непосредственному или вышестоящему руководителю.

Основные права, обязанности, ответственность каждого сотрудника определяются должностной инструкцией, трудовым договором, распоряжениями вышестоящих руководителей и не должны противоречить действующему законодательству.

Вся информация, которую получает сотрудник во время работы в Фирме, конфиденциальна и является коммерческой тайной или тайной клиента. Сотрудник не может передавать эту информацию третьим лицам на протяжении работы в Фирме и после расторжения трудового договора.

ФИРМА ОЖИДАЕТ ОТ СОТРУДНИКОВ:

- разделения корпоративных интересов Фирмы;
- инициативы, направленной на более качественное выполнение своих обязанностей;
- понимания стоящих перед Фирмой задач стратегического и текущего характера;
- ответственности – каждый сотрудник Фирмы готов взять на себя персональные обязательства и действовать в соответствии с ними;
- профессионального отношения к своей работе;
- соблюдения принятых и установленных правил, инструкций, распоряжений, технологий и методик;
- высокой самоотдачи при выполнении своих обязанностей – одним из критериев успеха является качественное предоставление услуг клиентам Фирмы;
- лояльности – уважительного отношения к традициям и истории Фирмы, поддержания инициативы руководства Фирмы.

СОТРУДНИКАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- вести себя в отношении других сотрудников агрессивно или оскорбительно;
- содействовать продвижению по службе сотрудников Фирмы на основании семейных, дружеских или иных отношений;
- использовать свои служебные полномочия и возможности для извлечения собственной выгоды или выгоды связанных с сотрудником лиц;
- использовать свое служебное время, служебное время работников и доверенное имущество Фирмы в личных целях.

3.2. ЛОЯЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ФИРМЫ

Сотрудники гордятся принадлежностью к Фирме и заботятся о ее репутации. Поэтому как внутри, так и вне Фирмы сотрудники корректно отзываются о ее деятельности (речь идет как об устных, так и о письменных отзывах, включая публикации в СМИ и сети Интернет). Сотрудники все-

гда отдают себе отчет, что прямо или косвенно они являются представителями Фирмы, и от их действий и поведения во многом зависит деловая репутация Фирмы, и ущерб, нанесенный ей, может иметь материальное выражение.

В случае если сотрудник допускает нелицеприятные отзывы и/или распространение порочащих сведений о Фирме, ее деятельности или других сотрудниках, то в зависимости от характера данных сведений он может быть привлечен к ответственности в соответствии с нормами гражданского, административного, уголовного законодательства, а также он может быть лишен полностью или частично бонусов, компенсаций и иных поощрений.

3.3. ВЫПОЛНЕНИЕ И СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ

Каждый сотрудник обязан соблюдать все действующие законы, правила и инструкции, а также политики и регламенты Фирмы. Сотрудник не должен участвовать в каких-либо действиях или способствовать другим лицам в участии в каких-либо действиях, нарушающих любые применимые в Фирме законы, правила и инструкции, а также все политики и регламенты Фирмы.

К ним относятся без ограничений, законы о даче и получении взяток и коммерческого подкупа, об авторском праве, торговых знаках и коммерческой тайне, защите информации, конфиденциальности личных данных, сделках с использованием инсайдерской информации, незаконных взносах в пользу политических партий или кампаний, антимонопольном регулировании, противодействии коррупции, даче или получении денежных вознаграждений, вредном воздействии на окружающую среду, дискриминации при найме на работу или домогательствах, условиях труда и технике безопасности, неправильной или искаженной финансовой информации и ненадлежащем использовании корпоративного имущества.

СОТРУДНИКИ ФИРМЫ ОБЯЗАНЫ:

- уведомлять своих непосредственных руководителей обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- предложению или даче взятки (финансовой и иной выгоды);
- требованию, согласию на получение или получению взятки (финансовой и иной выгоды);
- подкупу государственных служащих.

Такое заявление может быть сделано по электронной почте apr@lawmedgroup.ru

В РАМКАХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ ФИРМА:

1. Ведет дела только с надежными деловыми партнерами (клиентами, поставщиками, подрядчиками, консультантами), которые занимаются законной деятельностью и не связаны с коррупцией, для чего предпринимает все возможные в рамках законодательства усилия в части предупреждения их об этом, а также в части изучения их бизнеса.
2. Предпринимает все возможные усилия для предотвращения взяточничества от имени Фирмы путем разработки и внедрения системы адекватных процедур.
3. Совершает все возможные действия, предусмотренные законодательством, для получения информации, свидетельствующей о целевом использовании средств, направленных Компанией на благотворительность и спонсорство.
4. Компания на основе принципа взаимности сотрудничает в области противодействия коррупции с уполномоченными органами, партнерами и клиентами

Все указанные принципы и запреты также распространяются на агентов, консультантов и других третьих лиц, работающих по поручению Фирмы. Ни Фирма, ни кто-либо из сотрудников Фирмы не вправе обходить антикоррупционные требования настоящего Кодекса путем использования подобных агентов, консультантов или иных третьих лиц.

Если сотрудник считает, что другой сотрудник или деловой партнер нарушил или возможно нарушил антикоррупционные положения настоящего Кодекса, ему следует сообщить об этом руководству.

Такое заявление может быть сделано по электронной почте apr@lawmedgroup.ru

3.4. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ПОДЧИНЕННЫХ

Роль и степень ответственности каждого руководителя и сотрудника определена должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

РУКОВОДИТЕЛИ:

- стремятся развить у подчиненных чувство сопричастности к достижению Фирмой высоких результатов, создавая команду единомышленников, нацеленную на достижение поставленных стратегических целей;
- обеспечивают всем сотрудникам равные возможности для самопроявления личности в процессе трудовой деятельности; предоставляет сотрудникам оборудованные рабочие места, необходимые материалы; организуют своевременную разработку и утверждение должностных инструкций, отражающих трудовые обязанности персонала;
- создают для сотрудников условия, необходимые для успешного выполнения ими обязательств и организуют работу подчиненных с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяют основные задачи и обеспечивают нагрузку на протяжении всего рабочего дня;
- в случае невыполнения распоряжений сотрудниками обязаны принять соответствующие меры с целью обеспечить выполнения в дальнейшем всех заданий и поручений;
- поддерживают и поощряют инициативность при выполнении обычных функций и обязанностей, а также при решении нестандартных заданий.

СОТРУДНИКИ:

- работают честно и добросовестно, исполняют свои должностные обязанности, несут ответственность за результаты своей работы, соблюдают трудовую дисциплину, придерживаются правил корпоративного поведения, своевременно и точно выполняют распоряжения администрации и непосредственного руководителя, используют рабочее время для продуктивной работы, воздерживаются от действий, которые мешают другим сотрудникам выполнять их трудовые обязанности;
- в случае срочной необходимости получить указания, распоряжения и разъяснения у непосредственного руководства, с которым связаться не представляется возможным, обращается к вышестоящему руководству;
- в случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действуют таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Фирмы и ее клиентов;
- планируют свою работу и координируют свои планы и действия с коллегами своего и смежного подразделений;
- принимают меры для немедленного устранения причин и условий, которые затрудняют или препятствуют нормальному выполнению работы и немедленно сообщают о таких случаях руководству Фирмы;
- во всех служебных ситуациях действуют преданно и честно по отношению к Фирме;
- любые вопросы по отношению к специфическим сделкам и/или проектам обсуждают с непосредственным руководителем;
- в ситуациях, когда сотрудникам предстоит совершить действия, не описанные в настоящем Кодексе, Фирма рассчитывает на то, что сотрудники примут необходимые для Фирмы решения, а не сошлутся на отсутствие информации;
- обязаны проинформировать своего непосредственного руководителя в случае возбуждения дела в отношении них следственными органами, привлечения их к ответственности органами правопорядка, в том числе по административным и налоговым правонарушениям;

- содержат свое рабочее место в порядке, соблюдают установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;
- во время работы не оставляет свое рабочее время без соответствующих на то указаний своего непосредственного руководителя.

СО СТОРОНЫ РУКОВОДИТЕЛЯ И ОТДЕЛЬНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПЕРСОНАЛУ ЗАПРЕЩАЮТСЯ:

1. Любые формы дискриминации сотрудников, начиная от подбора кадров, продвижения по службе и заканчивая высвобождением персонала, по любым признакам; подбор и продвижение кадров должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом руководитель обязан обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам.
2. Любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным сотрудникам иначе как на законной основе, согласно принятой в Фирме системы оплаты труда и мерам социального характера при обязательном обеспечении Фирмой равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий.
3. Препятствовать работникам при перемещении на другое рабочее место в Фирме, либо в другое структурное подразделение, либо при их переводе на постоянную работу в другую организацию, либо в другую местность, немотивированно отказывать в визировании заявлений об увольнении или переводе сотрудников.
4. В случае увольнения или перевода сотрудника в другое структурное подразделение устанавливать срок отработки более чем предписано нормами Трудового Кодекса РФ. В частности, устанавливать срок отработки до приема нового сотрудника.

При рассмотрении возможности перевода сотрудника в другое подразделение Фирмы руководитель принимающего подразделения должен оценить риски, возникающие в связи с этим у организации в целом.

3.5. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ

Эффективность коммуникаций – одна из основ успешной совместной работы. Личное общение сотрудников Фирмы в рабочее время осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

Сотрудники должны вежливо приветствовать всех посетителей в офисе Фирмы, даже если они лично ему не знакомы и пришли не к нему. При встрече сотрудников, занимающих разные ступени в должностной иерархии Фирмы, сотрудник Фирмы, занимающий нижестоящее положение, первым приветствует вышестоящего сотрудника. Сотрудник Фирмы обращается к вышестоящему сотруднику в уважительной форме по имени без отчества.

Личное отношение сотрудников друг к другу не должно негативно влиять на результаты работы, требующей координации различных подразделений Фирмы. При этом сотрудник, чувствующий невозможность дальнейшей совместной работы с другим сотрудником, вправе сообщить об этом своему непосредственному руководителю с целью урегулирования тем или иным образом подобной ситуации.

В случае осуществления инспекции руководством Фирмы, сотрудник инспектируемого подразделения должен дать четкие и исчерпывающие ответы на задаваемые представителем руководства Фирмы вопросы, касающиеся профессиональной деятельности сотрудника.

Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы и влекут персональную ответственность.

Сотрудники могут обмениваться следующими подарками: цветы, кондитерские изделия, бизнес-аксессуары, сувениры, аксессуары для спорта и отдыха.

Общие правила поведения в коллективе отражены в Приложении № 3 к настоящему Кодексу.

3.6. ПОДАРКИ И ИНАЯ ВЫГОДА

Дарение и получение подарков является обычной деловой практикой. Однако подарки и участие в развлекательных мероприятиях не должны никаким образом компрометировать или казаться компрометирующими способность сотрудника принимать непредвзятые и справедливые деловые решения. Другими словами, подарки и участие в развлекательных мероприятиях никогда не должны предоставляться в обмен на информацию, благоприятное отношение или возможности, которые в ином случае не были бы предоставлены.

На каждом сотруднике лежит ответственность за здравый подход к этим вопросам. Как правило, можно дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия клиентам и поставщикам или получать таковые от них, если подарок или посещение развлекательного мероприятия не могут рассматриваться как стимул или награда за какое-либо конкретное деловое решение. Фирма считает, что стоимость принимаемого сотрудником подарка не должна превышать 3000 руб. При этом все расходы на подарки и развлекательные мероприятия должны быть учтены в отчетах о расходах. Приведенные ниже конкретные примеры ситуаций, когда принятие или вручение подарков может быть допустимо, могут оказаться полезными:

Обед и развлекательные мероприятия. Сотрудники могут время от времени принимать или делать приглашение на обед, ужин или иное развлекательное мероприятие, если: (1) стоимость обеда, ужина или развлекательного мероприятия находится в разумных пределах; (2) цель встречи или посещения мероприятия является деловой; и (3) расходы будут оплачены Фирмой, как надлежащие деловые расходы, если они не оплачиваются другой стороной. К развлекательным мероприятиям разумной стоимости могут относиться обеды, ужины или посещение спортивных и культурных мероприятий, если они, обычно, предлагаются и другим клиентам или поставщикам.

Рекламные материалы и продукция. Можно время от времени принимать или передавать рекламные материалы и промо-продукцию незначительной стоимости.

Личные подарки. Можно принимать или делать подарки разумной стоимости в связи с общепринятыми случаями, такими как дни рождения, присуждение степени, повышение по службе, новая работа, свадьба, выход в отставку или национальный праздник. Кроме того, подарок допустим, если он сделан на основе семейных или личных отношений и не связан с бизнесом между этими лицами.

Подарки в награду за услугу или достижения. Можно принимать подарки от гражданской, благотворительной или религиозной организации, врученные специально за какую-то услугу или достижение.

Любой сотрудник должен принять все меры, чтобы отказаться от подарка или вернуть подарок, который не соответствует вышеописанным нормам, в том числе, если его стоимость превышает 3000 руб.

Если от подарка по каким-либо причинам не удалось отказаться и/или неудобно отказаться, или его невозможно вернуть, то сотрудник обязан немедленно сообщить о получении подарка своему непосредственному руководителю. Данное правило распространяется на подарки в виде денег в любой сумме.

3.7. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность работника влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное выполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и законными интересами Фирмы, способное причинить вред законным интересам Фирмы.

Фирма рассматривает своих работников как главную и самостоятельную ценность, поскольку реализация творческих способностей персонала – непреложное условие эффективной деятельности Фирмы. При этом она признает и уважает многообразие и важность внеслужебных целей и интересов своих работников. Вместе с тем Фирма не может быть безразлична к ситуации, когда в результате личных, семейных и других обстоятельств работник Фирмы утрачивает (или может утрачить) лояльность и объективность по отношению к Фирме или к исполнению своих непосредственных должностных обязанностей.

Образующийся в таком случае конфликт личных и интересов с интересами Фирмы негативно скажется на эффективности работы, вследствие чего Фирма считает себя вправе предотвращать влияние такого рода конфликтов. Лучшая политика предупреждения конфликта интересов – не участвовать прямо или косвенно в деловых связях с клиентами, поставщиками или конкурентами иначе как в процессе ведения дел от имени Фирмы.

Романтические или любовные отношения на рабочем месте могут создавать видимость фаворитизма, если в данных отношениях участвуют начальник и подчиненный. Это может нанести вред моральному духу и отношениям доверия в Фирме. Поэтому Фирма не рекомендует руководителю заводить романтические или любовные отношения с работником, подотчетным данному руководителю, прямо или косвенно, даже если отношения являются добровольными или благоприятными. В случае развития подобных отношений, обе стороны обязаны немедленно уведомить своего руководителя с целью обсуждения возможных выходов из ситуации.

Так же необходимо проинформировать непосредственного руководителя в следующих случаях:

- родства (близкого или дальнего) с другим сотрудником компании
- совместное с другим сотрудником участие в коммерческом предприятии, членство в религиозных и др. некоммерческих организациях

СОТРУДНИКИ ОБЯЗАНЫ СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА

1. Избегать любых действий, которые могут повлиять на способность принимать объективные деловые решения в интересах Фирмы: например, не следует получать подарки (кроме подарков незначительной ценности), услуги и другие выгоды от лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой или стремящихся к таким отношениям.
2. Прежде чем согласиться с выдвижением кандидатом в органы управления любой организации, интересы которой могут противоречить интересам Фирмы, вы должны обсудить этот вопрос с непосредственным руководителем и получить на это разрешение.
3. Если стало известно о существовании конфликта интересов между вами и Фирмой либо вы не можете однозначно определить наличие такого конфликта, незамедлительно обратитесь к своему непосредственному руководителю.
4. Если стало известно о конфликте интересов кого-либо из работников Фирмы, вам следует напомнить коллеге о его обязанности заявить об этом, а в случае его уклонения от этого – сообщить своему непосредственному руководителю.
5. Если сотрудником были получены займы, услуги, подарки стоимостью свыше 3000 руб. от каких-либо физических или юридических лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой и от которых сотрудник по каким-либо причинам не смог отказаться, то он обязан немедленно сообщить об их получении своему непосредственному руководителю.
6. Если сотрудник считает, что другой сотрудник нарушил или возможно нарушил вышеуказанные положения Кодекса, ему следует сообщить об этом своему непосредственному руководителю. Такое заявление может быть сделано по электронной почте apr@lawmedgroup.ru.

СОТРУДНИКАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

1. Иметь личную заинтересованность в деятельности деловых партнеров Фирмы, если такая заинтересованность противоречит интересам Фирмы.

2. Заниматься дополнительной неосновной работой или иной деятельностью во внеурочное время, если такая деятельность негативно влияет на исполнение должностных обязанностей в Фирме.
3. Получать займы, услуги, подарки стоимостью свыше 3000 руб. от каких-либо физических или юридических лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой или стремящихся к таким отношениям (это не распространяется на организации, предлагающие подобные займы или услуги в ходе своей обычной деятельности).
4. Скрывать факт конфликта интересов и его причины.
5. Осуществлять поездки, участвовать в различного рода мероприятиях (семинары, конференции и проч.), расходы по которым на транспорт или проживание оплачиваются физическими или юридическими лицами, имеющими деловые отношения с Фирмой или стремящимися к таким отношениям, за исключением случаев, когда такие поездки согласованы руководителем Фирмы и связаны с обучением или получением опыта, необходимого для ведения бизнеса. Все командировочные расходы на такие поездки должна нести Фирма в соответствии с рыночными ценами за исключением вышеуказанных поездок, согласованных руководителем Фирмы.

3.8. ЗАЩИТА И СОХРАНЕНИЕ АКТИВОВ ФИРМЫ

Активы и иные ресурсы (далее – активы) Фирмы – это основа ее процветания и долгосрочного развития. К активам Фирмы относятся: имущество, конфиденциальная и служебная информация, сайт, интеллектуальная собственность, денежные средства, а также оборудование, выданное работникам в пользование. Все активы могут быть использованы только в рабочих целях в интересах Фирмы.

Сохранение активов, их эффективное и рациональное использование, а также четкое и прозрачное отражение активов и производственной деятельности в документации и отчетности являются важными составляющими политики Фирмы по выполнению обязательств перед собственниками Фирмы и другими заинтересованными сторонами.

Должностные лица и сотрудники Фирмы обязаны защищать вверенные им активы от утраты, кражи, нецелевого, незаконного или неэффективного использования.

ФИРМА ОЖИДАЕТ ОТ СОТРУДНИКОВ:

- эффективного использования оборудования и ее ресурсов;
- бережного обращения с ее имуществом и техникой;
- использования надлежащим образом и защиты коммерческой и технической информации, представляющей ее интеллектуальную собственность;
- следования инструкциям, изложенным во внутренних документах, которые помогают правильно обращаться с ее оборудованием или ресурсами.

Если сотрудник считает, что другой сотрудник или деловой партнер нарушил или возможно нарушил вышеуказанные положения Кодекса, ему следует сообщить об этом к руководству Фирмы. Такое заявление может быть сделано по электронной почте apr@lawmedgroup.ru.

3.9. НЕНОРМИРУЕМЫЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ

Специфика деятельности юридической фирмы требует максимального обеспечения потребностей клиентов, нацеленности на качество и результат. Поэтому Фирма, основываясь на перечисленных выше принципах, не нормирует продолжительность рабочего дня профессионального состава.

Ненормируемый рабочий день означает следующее: начало рабочего дня - не позже часа, установленного Правилами внутреннего трудового распорядка; окончание рабочего дня - не раньше часа, установленного Правилами внутреннего трудового распорядка.

Непосредственный руководитель и/или высшее руководство Фирмы имеют право назначить мероприятия и давать задания сотрудникам, выполнение которых предполагается в нерабочее

время. Фирма обязуется не злоупотреблять этим правом; привлечение сотрудников к работе в нерабочее время должно быть надлежащим образом обоснованным.

3.10. ИМИДЖ СОТРУДНИКОВ

Сотрудники представляют облик Фирмы для клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами зависит имидж Фирмы и, в конечном счете, его коммерческий успех. Фирма надеется на понимание всеми сотрудниками важности соответствия своего внешнего вида имиджу и репутации Фирмы.

Сотрудникам Фирмы рекомендуется придерживаться делового стиля в выборе гардероба для офиса: костюмы и платья классических фасонов и спокойных тонов, галстук, обувь с закрытым мыском вне зависимости от сезона. Женщинам рекомендуется умеренность и естественность в макияже, маникюре и украшениях. Минимальная длина юбки – чуть выше колена.

Приводить себя в порядок (причесываться, делать макияж, чистить одежду и обувь) на рабочем месте, а тем более в присутствии клиентов, недопустимо. В зимний и межсезонный период сотрудникам рекомендуется иметь на рабочем месте сменную обувь. Данные правила распространяются и на посещение учебных курсов, организованных в помещении офиса Фирмы, и на сотрудников, работающих на неполную ставку. При работе на территории клиентов рекомендуется придерживаться вышеуказанных требований, а также пожеланий клиентов.

Фирма считает несовместимым с деловым имиджем: одежду и обувь спортивного стиля, одежду без рукавов или с глубоким декольте, открытые босоножки или сандалии.

Пятница считается «свободным» (casual) днем, т.е. сотрудники подразделений, в чьи должностные обязанности не входит взаимодействие с клиентами и бизнес-партнерами, в последний рабочий день недели могут использовать более свободный стиль одежды (летние юбки и брюки, джемперы и т.д.).

Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени (т. е. пока офис открыт и в нем есть сотрудники или клиенты) в будние дни. Если сотрудник, находясь в отпуске или в выходной день, посетил офис, он не обязан соблюдать эти правила.

За соблюдением правил должен следить руководитель отдела, который вправе сделать замечание сотруднику о нарушении настоящего Кодекса и даже не допустить сотрудника к исполнению его обязанностей по работе с клиентами, если внешний вид сотрудника не соответствует деловому и может негативно отразиться на имидже Фирмы.

Фирма приветствует здоровый образ жизни. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте строго запрещено. Курение допустимо только вне стен офисного помещения в специально отведенных для этого местах.

Непосредственный руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований и требований пожарной, санитарной, технической безопасности.

3.11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ДОСУГА

Фирма уважает частную (личную) жизнь своих сотрудников, не допуская какого-либо вмешательства в нее.

Сотрудникам Фирмы не рекомендуется посещать казино, игорные заведения, а также прочие места с сомнительной репутацией. Дополнительные соглашения о запрете посещения определенных мест проведения досуга могут заключаться с сотрудниками индивидуально, принимая во внимание: специфику их деятельности, возможности доступа к финансовым средствам Фирмы, степень возможного возникновения (при посещении мест досуга) риска для деловой репутации Фирмы.

Фирма приветствует увлечения сотрудников активными видами спорта и отдыха, и надеется, что сотрудники бережно относятся к своему здоровью, способствуют его укреплению. Ввиду повышенной травмоопасности некоторых видов спорта, Фирма рекомендует сотрудникам соизмерять свои физические и психологические способности, прежде чем принять решение о занятии экстре-

мальными видами спорта (альпинизм, дайвинг, авто-, мотоспорт, парашютизм, горнолыжный спорт и т.д.). Сотрудникам, принявшим решение провести отпуск в странах с повышенной степенью заражения инфекционными заболеваниями, Фирма рекомендует принять меры соответствующей медицинской профилактики.

РАЗДЕЛ 4. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ

4.1. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И КОНКУРЕНТАМИ

Фирма взаимодействует с деловыми партнерами (клиентами, поставщиками, подрядчиками, консультантами) на основе долгосрочного сотрудничества, взаимной выгоды, уважения, доверия, честности и справедливости. Фирма ведет дела только с надежными деловыми партнерами, репутация которых сложилась на рынке предпринимательских отношений как надежная и положительная.

- Фирма добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами и требует того же от них;
- возникающие в процессе деятельности споры Фирма всегда разрешает правовым путем, ведя переговоры и стремясь найти взаимоприемлемые компромиссы;
- Фирма всегда учитывает требования законодательства стран, с которыми ведет деловые операции.

Фирма строит отношения с конкурентами на принципах взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество. В деятельности Фирмы недопустимы любые проявления недобросовестной конкуренции или злоупотребления доминирующим положением.

- Фирма неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство стран, в которых ведет свою деятельность;
- сотрудники Фирмы обязаны избегать резких заявлений в адрес конкурентов и не имеют права необоснованно критиковать их продукцию и услуги;
- по поводу затруднительных ситуаций в отношениях с конкурентами сотрудники должны консультироваться со своими непосредственными руководителями.

4.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Сотрудники Фирмы должны понимать и всегда помнить, что любая сказанная им информация, точка зрения, - прежде всего, соотносится с самой Фирмой, ее имиджем серьезной юридической фирмы в обществе.

Сотрудники Фирмы могут предоставлять информацию представителям СМИ через соответствующее подразделение Фирмы, курирующее данное направление коммуникаций.

Сотрудник Фирмы, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы, предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую, при желании, собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Фирмы – веб-сайта, алертовых (информационных) писем, буклетов и брошюр Фирмы. В процессе беседы сотрудник Фирмы не должен затрагивать и критиковать деятельность Фирм-конкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства и власти.

В случае если беседа касается спорной информации о Фирме и ее услугах, искаженной, неподтвержденной руководством Фирмы информации или конфиденциальных вопросов – сотрудник Фирмы обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно порекомендовать обратиться к Руководству Фирмы.

В случае если сотрудник Фирмы не уверен в своей компетентности по конкретному вопросу представителя СМИ, он договаривается о точной дате предоставления проверенной, корректной и официальной информации по изложенному запросу, утвержденной подписью руководства Фирмы.

Сотрудник Фирмы не имеет права распространять за пределами офиса внутреннюю информацию.

При общении с представителем СМИ, сотрудник Фирмы, путем принципиальных переговоров должен достичь необходимой цели – грамотного предоставления официальной документации, и остаться в рамках приличий, сохранив позитивные взаимоотношения с собеседником. При этом сотрудник должен твердо и уверенно защищать интересы Фирмы, его участников и клиентов.

Любая негативная информация о Фирме или его руководителях, распространяемая или переданная сотрудником третьим лицам, а также информация, которая может быть неоднозначно интерпретирована как наносящая ущерб имиджу и порочащая репутацию Фирмы, рассматривается руководством Фирмы как нарушение настоящего Кодекса и условий трудового договора.

4.3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

При осуществлении служебных обязанностей сотрудникам Фирмы приходится взаимодействовать с проверяющими и контролирующими органами. В этих случаях сотрудники, уполномоченные Генеральным директором Фирмы и должностными обязанностями взаимодействовать с проверяющими лицами, обязаны соблюдать следующие нормы и правила поведения:

Документы и информация проверяющим лицам передаются на основании приказа или распоряжения.

Подразделение, или сотрудник, подвергнувшийся «внезапной» проверке при наличии на то полномочий проверяющих, должны немедленно уведомить о начале проверки непосредственное руководство, а при необходимости службу безопасности и руководство Фирмы.

Необходимо помнить, что сотрудник Фирмы во время проверки представляет на проверяемом участке всю Фирму, поэтому его действия должны отличаться безукоризненной вежливостью, доброжелательностью, искренним стремлением помочь проверяющим получить объективную информацию. Поскольку проверяющие делают нужную и полезную для общества работу, стремятся помочь Фирме работать в правовом поле, сотрудники Фирмы должны на всем протяжении проверки относиться к ним с искренним уважением.

Сотрудники Фирмы не имеют права давать проверяющим лицам информацию все своей компетенции, относящуюся к работе других сотрудников и подразделений. Следует избегать оглашения излишней информации, не относящейся непосредственно к заданному вопросу, черновых записей, не утвержденных документов и расчетов, которые могут исказить объективную картину деятельности Фирмы.

Следует помнить, что документы и материалы, передаваемые проверяющим лицам, необходимо еще раз проверить, убедиться в их соответствии запросу и, при необходимости, проконсультироваться с руководством Фирмы.

Взаимодействие Фирмы с проверяющими лицами должно осуществляться во время всей проверки. Не следует «бросать» проверяющих, «забывать» про них после передачи требуемой документации. Сотрудник обязан убедиться, что состояние дел на проверенном участке адекватно понято проверяющими лицами и корректно отражено в черновике акта проверки. Необходимо еще раз тщательно обсудить все спорные вопросы, представить недостающие доводы, чтобы по возможности исправить негативные замечания еще в ходе проверки или согласования акта.

Контакты с проверяющими лицами следует поддерживать и после представления и согласования Акта проверки. Если в Акте отражены недостатки, то проверяющему лицу следует предоставить мероприятия по их устранению и обязательно сообщить после того, как недостатки будут устранены. Поскольку проверяющие, как правило, обладают большим опытом и знаниями, следует обязательно поинтересоваться их мнением относительно путей и способов устранения недостатков. Желательно сохранение уважительных отношений и контактов с проверяющими лицами и после проверки.

5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1. ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ.

Оформление деловой корреспонденции осуществляется в соответствии с общепринятыми правилами документооборота в Фирме. Стиль написания документов должен быть деловым, наличие грамматических, орфографических и пунктуационных ошибок недопустимо.

Входящая и исходящая корреспонденция подлежит регистрации в соответствующих журналах, если необходимости такой регистрации прямо сказано в соответствующих инструкциях Фирмы или если необходимость такой регистрации обусловлена общепринятыми правилами обработки корреспонденции.

Сотрудникам Фирмы, работающим с документацией, содержащей сведения, которые составляют коммерческую тайну, необходимо предпринять все возможные меры по обеспечению конфиденциальности содержащейся в таких документах информации.

Документы, содержащие коммерческую тайну, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в том числе контролирующими органами) может привести к ущербу для Фирмы, не должны находиться на рабочем столе сотрудников в его отсутствие на рабочем месте и в доступных для посторонних людей местах.

В соответствии с нормами конфиденциальности, отработанные служебные документы, содержащие конфиденциальную информацию, хранятся и уничтожаются в установленном порядке.

Не допускается оставление документов, которые носят конфиденциальный характер в урнах для бумаг. В соответствии с подписанным Обязательством о неразглашении коммерческой тайны и конфиденциальной информации, при невыполнении и/или ненадлежащем исполнении указанных требований Фирма оставляет за собой право применения к сотруднику дисциплинарных мер воздействия.

5.2. ПОЛИТИКА ЧИСТЫХ СТОЛОВ

В целях поддержания имиджа Фирмы, в которой работают организованные сотрудники, а также из соображений конфиденциальности, Фирма придерживается политики «чистых столов» на рабочих местах и в офисе. Эта политика позволяет поддерживать чистоту и порядок на рабочих местах, пользоваться необходимой доступной информацией сотрудника в его отсутствие по предварительному согласованию с его непосредственным руководителем. Состояние рабочего стола сотрудника должно отвечать принципу функциональности.

В течение рабочего дня на рабочем столе сотрудника должны находиться только предметы производственной необходимости (канцтовары, визитные карточки, др.) и документы, которые используются в данный момент для решения конкретной задачи. Документы, не используемые в данный момент для решения конкретной задачи, должны находиться в рабочих папках, в соответствующих рубриках.

Недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов, художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду (кроме одной кружки с логотипом Фирмы), косметику.

Объявления и иная официальная информация пишутся строго на специальном бланке с логотипом Фирмы.

5.3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Как и телефонная связь, Интернет является средством бизнес-коммуникаций. Ресурсы Интернет-трафика должны использоваться в профессиональных целях, с соблюдением условий безопасности Фирмы.

Запрещенными для просмотра являются сайты сети Интернет следующего содержания: эротика и порнография, аудио, видео, исполняемые программы, азартные игры, развлечения, криминал, наркотики, алкоголь, фотографии, для хакеров, удаленные прокси-сервера, ftp и пейджеры, колдовство, чаты, сайты знакомств, социальные сети (Одноклассники, ВКонтакте), спорт, насилие, религия, рефераты, животные, постеры и плакаты, кулинария, косметика, удача и лотерея, анекдоты, магия, гороскопы, гадание.

В то же время Фирма понимает, что в силу специфики работы отдельных подразделений и/или проектов по клиентам, сотрудникам необходимо использование Интернет как средства получения текстовой, графической и аудиовизуальной информации. Если такая необходимость действительно существует, то, при наличии соответствующего обоснования, возможно снятие ограничения на прием информации на прием информации из сети Интернет.

При подготовке служебной информации с использованием Интернет-ресурсов необходимо указание в документе ссылок на используемые в качестве источников информации сайты.

На рабочем месте в Фирме сотрудникам запрещено играть в компьютерные и иные игры.

В Фирме регулярно проводится проверка и подсчет трафика посещенных ресурсов Интернет сотрудниками.

К нарушителям настоящего пункта Кодекса применяются дисциплинарные меры воздействия.

5.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

При ведении переписки, как с внешними, так и с внутренними корреспондентами, необходимо соблюдать деловую этику. Рекомендуется пользоваться установленным образцом подписи e-mail сообщений.

Во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, Фирма рекомендует сотрудникам уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами.

Сотрудникам запрещено производить по электронной почте какие-либо массовые информационные рассылки, не связанные с их трудовой деятельностью (рассылка картинок, роликов, юмора и т.п.) Также в целях безопасности запрещается производить подписки на рассылки информационных ресурсов Интернет без согласования со специалистом по информационной безопасности. Вся исходящая электронная корреспонденция проходит проверку специальными электронными фильтрами.

К нарушителям данных правил применяются меры дисциплинарного воздействия.

5.5. ЭТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Клиент судит о качестве обслуживания, еще не услышав ответа на свой звонок, его оценка зависит от того, сколько ему придется ждать, прежде чем на другом конце провода снимут трубку. Поэтому корпоративными правилами Фирмы закреплено снимать трубку не позднее третьего звонка. Профессиональное поведение необходимо со стороны сотрудника по отношению к каждому звонящему. Основные правила ведения телефонных переговоров отражены в Приложении №1 к настоящему Кодексу.

Телефонная связь в Фирме используется в качестве одного из средств бизнес-коммуникаций. Фирма ожидает, что телефонная связь будет использоваться в служебных целях и только при крайней необходимости - для личных звонков. Несанкционированные международные и междугородные звонки, а также длительные и частные разговоры запрещены.

Фирма не обеспечивает всех сотрудников средствами мобильной связи. Тем не менее, руководство Фирмы будет признательно сотрудникам, если, располагая личным сотовым телефоном, они сообщат Фирме свой номер. Руководство Фирмы принимает на себя обязательство воспользоваться этим способом связаться с сотрудником только в экстренных случаях, и таким образом, чтобы минимизировать расходы сотрудника.

РАЗДЕЛ 6. ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА

6.1. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ КОДЕКСА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЕГО НАРУШЕНИЕ

В своей профессиональной деятельности все сотрудники должны соблюдать нормы и правила, установленные Фирмой. Нарушение норм Кодекса может привести к наложению административных санкций, снижению эффективности деятельности Фирмы и возникновению убытков, что прямо отразится на благополучии всех ее сотрудников.

Каждый сотрудник несет ответственность за соблюдение этических норм. Строгое соблюдение данного Кодекса обязательно для всех сотрудников, независимо от положения и занимаемой должности в Фирме.

Если у сотрудника есть вопросы по применению норм и правил настоящего Кодекса или он не уверен в соответствии своих действий или решений нормам Кодекса, он может обратиться за

консультацией к своему непосредственному руководителю или по электронной почте apr@lawmedgroup.ru.

Если сотрудник считает, что другой сотрудник, консультант или партнер нарушил или возможно нарушил положения Кодекса, ему следует сообщить об этом непосредственному руководителю или по электронной почте apr@lawmedgroup.ru.

В случае если обратившийся по каким-либо причинам не может или не хочет называть свое имя для возможных контактов с ним, ему следует предоставить достаточную информацию для проведения действенного расследования по его сообщению.

Фирма ожидает, что любое заинтересованное лицо, не являющееся сотрудником Фирмы (например, поставщик продукции или услуг для Фирмы, инвестор и т. д.), также сообщит о ставших ему известными нарушениях со стороны сотрудника Фирмы.

Лицо, получившее обращение, обязано проверить его достоверность самостоятельно либо с привлечением соответствующих служб. Если факты, сообщенные в заявлении, подтверждаются, материалы об этом и рекомендации по поводу дальнейших действий передаются руководству Фирмы.

Если выявленный факт связан с нарушением законодательства, то должностное лицо обязано передать информацию в соответствующие органы Фирмы. В случае достоверности сведений о совершении действий (или бездействия), имеющих признаки уголовного или административного правонарушения, информация об этом передается в правоохранительные органы.

Если нарушение Кодекса не затрагивает вопросы законодательства, к сотруднику могут быть применены следующие меры: лишение премии или других поощрений, отказ в повышении в должности, общественное порицание.

В случае достоверности заявления каждому заявителю гарантируются конфиденциальность информации о факте его заявления, отсутствие какого бы то ни было преследования, а также материального поощрения в соответствии с внутренней политикой Фирмы. Если обращение было сделано с целью распространения ложных сведений либо будет установлен факт совершения правонарушения самим заявителем, к нему могут быть применены соответствующие меры ответственности.

6.2. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ КОДЕКСА

Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его подписания. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Кодекс следует руководствоваться законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

Все предложения по изменению и дополнению Кодекса направляются сотрудниками Фирмы руководителям своих подразделений и/или по электронной почте apr@lawmedgroup.ru. Данные предложения изучаются, систематизируются и рассматриваются руководством Фирмы.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

Таблица 1. Общие правила телефонного этикета при входящем звонке

Основные правила	Недопустимо
<ol style="list-style-type: none"> 1. Снимать трубку не позднее третьего звонка. 2. Представиться – назвать Firmу и приветствие, например, «Ремез, Печерей и партнеры, добрый день». 3. Внимательно выслушать собеседника и дать необходимую информацию в пределах компетенции сотрудника. 4. Переадресовать звонок, если вопрос не относится к компетенции сотрудника, с указанием номера телефона, подразделения, фамилии, имени и отчества специалиста. 5. Попросить абонента перезвонить если сотрудник занят (при условии, что абонент знаком). 6. Во избежание ошибок записать фамилию, имя, отчество абонента, если сотрудник незнаком с абонентом. 7. При передаче телефонограммы записать дату, время поступления, ее текст, фамилию и номер телефона звонившего абонента. 8. Правильно ставить ударение в словах «звонИт», «перезвонИт», «созвонИться» (ударная «И»). 9. В случае если сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает клиента и/или занят, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Игнорирование телефонных звонков. 2. Класть трубку на рычаг аппарата, давая понять абоненту, что сотрудник занят. 3. Начинать разговор, не представляясь и не называя Firmу. 4. Раздражаться, кричать, бросать трубку, если разговор неприятен. 5. В присутствии собеседника обсуждать личные вопросы. 6. Употреблять жаргонные выражения в присутствии собеседника. 7. Произносить «звонит», «перезвонит», «созвониться» с неправильным ударением.

Таблица 2. Правила телефонного разговора при исходящем звонке

Обязательно	Запрещено
<ol style="list-style-type: none"> 1. Поздороваться после ответа, назвать свою фамилию, наименование Firmы. 2. Во время междугородных телефонных разговоров следует назвать город, из которого Вы звоните, название Firmы, свою фамилию. 3. Если нужного человека не оказалось на месте, следует оставить свой номер телефона с просьбой перезвонить Вам или указать время, когда перезвоните Вы. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Начинать разговор со слов «Кто это?», если Вы не получили информацию от абонента. 2. Возмущаться при отсутствии нужного Вам человека. 3. Бросать трубку в конце разговора.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЛЯ СОТРУДНИКА ФИРМЫ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

1. Как только клиент зашел в помещение Фирмы, его необходимо заметить и поприветствовать взглядом, обязательно улыбнуться и поздороваться. При этом сотрудник должен узнать, чем он сможет ему помочь. Тут не допустимы такие фразы, как «Что Вы хотите?», «Что Вам надо?», а уместными будут: «Чем могу Вам помочь?», «Могу я быть полезным (ой)?»

2. Предложить клиенту пройти и присесть – обязанность любого сотрудника Фирмы. Если во время беседы с клиентом зазвонил телефон, то необходимо извиниться перед ожидающим, взять трубку, поздороваться и представиться.

3. Во время переговоров недопустимо принимать расслабленные или вальяжные позы, подпирать голову руками, складывать руки накрест на груди (закрывающая позиция). Положение во время переговоров должно быть максимально собранным и сосредоточенным, открытым и направленным на диалог.

4. Если клиента интересует минимальная информация (режим работы и пр.) – проконсультировать. Если нужна длительная консультация, то необходимо переадресовать звонок свободному сотруднику с обязательным контролем, что данный звонок принят. В случае, когда этого сделать невозможно, спросить у звонящего имя, отчество, контактный телефон и перезвонить по окончании встречи с клиентом.

5. При завершении переговоров с клиентом обязательно поблагодарить его за сотрудничество (обращение в Фирму), выразить надежду, что Клиент придет еще раз во фразе «Будем рады видеть Вас снова», попрощаться.

6. Очень важна пунктуальность. Не допускается опаздывать на деловую встречу с Клиентом.

7. При нахождении клиента в офисе, сотрудники обязаны проявлять уважение к тайне общения клиента и коллеги-юриста, соблюдать тишину. Вести переговоры в момент присутствия клиента в офисе с рабочих мест не допустимо. При возникновении рабочих вопросов, сотрудник должен спокойно подойти к коллеге и тихо переговорить.

8. При обслуживании клиентов сотрудник Фирмы не должен покидать свое рабочее место в присутствии клиента. На рабочем месте каждому сотруднику, работающему с Клиентами, необходимо вести записи нерешенных вопросов. При невозможности решить вопрос в течение одного рабочего дня, данная информация должна быть доведена до руководителя для обеспечения контроля за процедурой решения возникших у клиента вопросов. Ни одно поручение клиента или его просьба не должна быть забыта либо оставлена без внимания.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ

1. На рабочем месте нежелательно обсуждать какие-либо проблемы, не связанные с работой, чтобы не отвлекать и не мешать другим.
2. Не допустимы громкие высказывания, хлопанье дверью, поскольку все это создает в коллективе нервную обстановку.
3. Не следует занимать телефон разговорами на личные темы. Если необходим звонок домой, то сделать это нужно по возможности быстро, не привлекая к себе внимание окружающих.
4. Женщинам необходимо избегать заниматься на рабочем месте макияжем.
5. Возникшие недоразумения с коллегой по работе, по возможности, обсуждать наедине.
6. В общественных местах нежелательно держать руки в карманах, тем более во время разговора.
7. Необходима вежливость в коллективе, отсутствие слухов и домыслов.
8. Не следует также обсуждать одежду сотрудников, тем более говорить человеку о его одежде пренебрежительно.
9. Опоздание на работу или стремление продлить обеденный перерыв воспримутся негативно не только со стороны руководства, но и со стороны коллег.
10. Если Ваш коллега заболел, желательно позвонить ему, справиться о его самочувствии и предложить свою помощь.
11. Уважение начальника к своим сотрудникам – главное правило. Решая дела с подчиненными, не стоит отвлекаться на телефонный звонок, просматривать бумаги, посматривать на часы. Если вопрос решен, то просто следует встать, и подчиненный поймет, что отведенное ему время истекло.
12. Во избежание кривотолков и подрыва авторитета начальник не должен покровительствовать кому-либо из сотрудников, делать поблажки, проявлять откровенные симпатии. Его отношение в рабочее время должно быть равным, одинаковым ко всем. Критерием могут быть только результаты работы.
13. Входя в помещение, где работают подчиненные, руководитель приветствует их первым.
14. Когда сотрудник заходит в кабинет к руководителю, то руководитель не встает, отвечая на приветствие, даже если к нему заходит женщина; другое дело – предложить ей сесть, проявить учтивость.
15. По отношению к начальнику тоже следует соблюдать определенные правила субординации. Называть его на «Вы», если даже руководитель моложе, не демонстрировать приятельские отношения. Выполнять поручения, приказы, просьбы, связанные с производственной деятельностью

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРИ ДЛЯ ИЗБЕЖАНИЯ КОНФЛИКТОВ ИНТЕРЕСОВ

Сотрудники обязаны соблюдать следующие правила:

1. Избегать любых действий, которые могут повлиять на Вашу способность принимать объективные деловые решения в интересах Фирмы: например, не следует получать подарки (кроме подарков незначительной ценности), услуги и другие выгоды от лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой или стремящихся к таким отношениям.
2. Прежде чем согласиться с выдвижением Вас кандидатом в органы управления любой организации, интересы которой могут противоречить интересам Фирмы, Вы должны обсудить этот вопрос с непосредственным руководителем и получить на это разрешение.
3. Если Вам известно о существовании конфликта интересов между Вами и Фирмой либо Вы не можете однозначно определить наличие такого конфликта, незамедлительно обратитесь к своему непосредственному руководителю и к Генеральному директору.
4. Если Вам известно о конфликте интересов кого-либо из работников Фирмы, Вам следует напомнить коллеге о его обязанности заявить об этом, а в случае его уклонения от этого – сообщить своему непосредственному руководителю и Генеральному директору.
5. Если сотрудником были получены займы, услуги, подарки стоимостью свыше 3000 руб. от каких-либо физических или юридических лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой и от которых сотрудник по каким-либо причинам не смог отказаться, то он обязан немедленно сообщить об их получении своему непосредственному руководителю и Генеральному директору.
6. Если сотрудник считает, что другой сотрудник нарушил или возможно нарушил вышеуказанные положения Кодекса, ему следует сообщить об этом своему непосредственному руководителю и Генеральному директору. Такое заявление может быть сделано по электронной почте apr@lawmedgroup.ru

Сотрудникам запрещается:

1. Иметь личную заинтересованность в деятельности деловых партнеров Фирмы, если такая заинтересованность противоречит интересам Фирмы.
2. Заниматься дополнительной неосновной работой или иной деятельностью во внеурочное время, если такая деятельность негативно влияет на исполнение должностных обязанностей в Фирме.
3. Получать займы, услуги, подарки стоимостью свыше 3000 руб. от каких-либо физических или юридических лиц, имеющих деловые отношения с Фирмой или стремящихся к таким отношениям (это не распространяется на организации, предлагающие подобные займы или услуги в ходе своей обычной деятельности).
4. Скрывать факт конфликта интересов и его причины
5. Осуществлять поездки, участвовать в различного рода мероприятиях (семинары, конференции и проч.) расходы по которым на транспорт или проживание оплачиваются физическими или юридическими лицами, имеющими деловые отношения с Фирмой или стремящимися к таким отношениям, за исключением случаев, когда такие поездки согласованы руководителем и связаны с обучением или получением опыта, необходимого для ведения бизнеса. Все командировочные расходы на такие поездки должна нести Фирма в соответствии с рыночными ценами за исключением вышеуказанных поездок.