

**КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**
**организаций жилищно-коммунального комплекса,
осуществляющих свою деятельность на территории
муниципального образования городской округ город Лангепас**

г. Лангепас

2017 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс делового поведения и этики организаций жилищно-коммунального комплекса, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования городской округ город Лангепас (далее также – Кодекс) является документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников организаций при оказании жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования городской округ город Лангепас (далее также – город Лангепас).

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, законных интересов жителей города Лангепаса, а также определяет высокую моральную ответственность организаций жилищно-коммунального комплекса перед обществом за процесс и результат своей деятельности.

1.2. Настоящий Кодекс распространяет действие на организации жилищно-коммунального комплекса, осуществляющие свою деятельность на территории города Лангепаса.

1.3. Цель профессиональной деятельности организаций жилищно-коммунального комплекса - оказание качественных жилищно-коммунальных услуг потребителю.

1.4. В своей деятельности работник организации жилищно-коммунального комплекса следует голосу совести, руководствуется принципами общественной морали, служения интересам общества, документами мирового сообщества по этике, Конституцией Российской Федерации, основами жилищного законодательства Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

1.5. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе осуществляя просветительскую деятельность по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, способствовать росту доверия населения к деятельности организаций жилищно-коммунального комплекса.

1.6. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен приложить все усилия, чтобы качество оказываемых услуг было на самом высоком уровне в соответствии со специальными правилами и стандартами.

1.7. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

1.8. Работник организации жилищно-коммунального комплекса несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение оказания качественных жилищно-коммунальных услуг в пределах имеющихся ресурсов.

Организация жилищно-коммунального комплекса - анализирует как свои собственные ошибки, так и ошибки своих работников, соблюдает чистоту рядов организации, препятствует практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, причиняющих ущерб и вред жителям и организациям города при оказании жилищно-коммунальных услуг.

1.9. Злоупотребление знаниями и положением работника организации жилищно-коммунального комплекса несовместимо с его профессиональной деятельностью.

1.10. Работник организации жилищно-коммунального комплекса не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных на то законных оснований не оказывать жилищно-коммунальные услуги;
- навязывать жителям и организациям города лишние услуги и формировать завышенные тарифы;

- наносить пользователям жилищно-коммунальных услуг физический, нравственный или материальный ущерб намеренно либо по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.

1.11. Личные предубеждения работника организации жилищно-коммунального комплекса и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на качество оказания жилищно-коммунальных услуг.

1.12. Работник организации жилищно-коммунального комплекса не имеет права, пользуясь своим положением, психической несостоятельностью человека, правовой неграмотностью, заключать с потребителем имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

1.13. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен хранить свою профессиональную компетентность, оказывая жилищно-коммунальные услуги.

1.14. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует действий, противоречащих законодательству, этическим принципам, профессиональному долгу.

1.15. Внешний вид и поведение работника организации жилищно-коммунального комплекса при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы должен способствовать уважительному отношению граждан к предприятию, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ И ГРАЖДАН

2.1. Работник организации жилищно-коммунального комплекса должен уважать честь и достоинство граждан, проявлять к ним внимательное и терпеливое отношение.

Грубое отношение к гражданам, унижение их человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из граждан предпочтения или неприязни со стороны работника организации жилищно-коммунального комплекса недопустимы.

2.2. При возникновении конфликта интересов, работник организации жилищно-коммунального комплекса должен отдать предпочтение интересам граждан, если только их реализация не причиняет прямого ущерба другим гражданам и не противоречит требованиям нормативных актов.

2.3. Работник предприятия использует технологии и материалы, разрешенные к применению в установленном законом порядке.

2.4. Не допускается получение от граждан ценных подарков и наличных денег в связи с исполнением трудовых или служебных обязанностей работника организации жилищно-коммунального комплекса.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЖИЛИЩО - КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

3.1. Взаимоотношения между организациями жилищно-коммунального комплекса строятся на взаимоуважении и добросовестной конкуренции. При этом интересы жителей города Лангепаса не должны быть ущемлены.

3.2. Ресурсоснабжающие организации не могут одновременно брать на себя обязанности (право) управлять жилыми зданиями, во избежание монополизации рынка услуг жилищно-коммунального комплекса и создания условий для ослабления контроля качества услуг, необоснованного завышения стоимости услуг жилищно-коммунального комплекса.

3.3. Управляющие организации могут предлагать свои услуги жильцам, выбравшим для управления многоквартирным жилым домом другую управляющую организацию, при условии, что действующая в доме управляющая организация не возражает против такой презентации

услуг жителям, но не ранее чем через 1 (один) год управления домом, осуществляемым уже выбранной организацией.

3.4. Смена управляющей организации может проходить по требованию жителей домов, не удовлетворенных услугами, согласно рекомендации администрации города Лангепаса по результатам проверки контролирующих органов (в соответствии со ст. 161 Жилищного кодекса РФ), в результате несостоятельности (банкротства) управляющей организации.

3.5. Не допускается недобросовестная конкуренция, в том числе необоснованная критика, использование фальсифицированных и непроверенных сведений в отношении других управляющих организаций.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

4.1. Степень ответственности за нарушение работником управляющей организации профессиональной этики и служебного поведения определяется комиссией по профессиональной этике, создаваемой в организации жилищно-коммунального комплекса. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, работник организации жилищно-коммунального комплекса несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Степень ответственности за нарушение данного кодекса со стороны организаций жилищно-коммунального комплекса определяется отдельной комиссией по деловому поведению и профессиональной этике организации жилищно-коммунального комплекса, которая создается в рамках деятельности Общественного совета по вопросам ЖКХ при администрации города Лангепаса согласно утвержденному данным Советом положению. Если нарушение одновременно затрагивает правовые нормы, организация жилищно-коммунального комплекса несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.