



Редакция 2 от 30.05.2023 г.

Кодекс этики и служебного поведения
АО «Шереметьево-Карго»

стр. 1 из 8

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО «Шереметьево-Карго»


В.И. Новиков

«30» мая 2023 г.

**Кодекс этики и служебного поведения
АО «Шереметьево-Карго»**



Редакция 2 от 30.05.2023 г.

Кодекс этики и служебного поведения
АО «Шереметьево-Карго»

стр. 2 из 8

СОДЕРЖАНИЕ

| № п/п | Разделы | Номер страницы |
|------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|
| 1. | Общие положения | 3 |
| 2. | Цели и задачи Кодекса | 4 |
| 3. | Общие и основные принципы Кодекса | 4 |
| 4. | Этические нормы служебного поведения работников | 5 |
| 5. | Взаимоотношения руководителя и подчиненного | 6 |
| 6. | Личность работника Общества | 6 |
| 7. | Культура речи | 7 |
| 8. | Лица с ограниченными способностями | 7 |
| 9. | Этика поведения при коррупционных факторах | 7 |
| 10. | Ответственность за нарушение положений Кодекса | 8 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. Кодекс этики и служебного поведения (далее – Кодекс) разработан в АО «Шереметьево-Карго» (далее – Общество) в целях закрепления единой модели поведения и взаимодействия работников Общества, соответствующей высоким стандартам качества, принятым в Обществе, улучшения имиджа, оптимизации взаимодействия с внешней средой, совершенствование управленческой структуры и обеспечения устойчивого развития Общества в условиях современных перемен.
3. Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.
4. Кодекс этики и служебного поведения работников Общества представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться все работники Общества независимо от занимаемых ими должностей.
5. Соблюдение положений Кодекса обязательно для всех работников Общества.
6. Учитывая специфику работы Общества, настоящий документ подразумевает необходимость его фактического исполнения.
7. АО «Шереметьево-Карго», являясь компанией, ориентированной на высокий уровень профессионализма в области оказания услуг, в сфере своей деятельности и стремится к обеспечению максимально вежливого и учтвого отношения к клиентам, контрагентам и партнерам со стороны работников Общества.
8. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками Общества своих трудовых обязанностей. Знание и соблюдение ими положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.
9. Кодекс определяет основные нормы профессиональной этики, которые:
 - регулируют отношения между всеми работниками Общества и клиентами, контрагентами, и партнерами;
 - защищают их человеческую ценность и достоинство;
 - поддерживают качество профессиональной деятельности работников Общества и честь их профессии;
 - создают культуру Общества, основанную на доверии, ответственности и справедливости;
 - оказывают противодействие коррупции: по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции).
10. Каждый работник Общества должен ознакомиться с положениями Кодекса, и принимать все необходимые меры для его соблюдения. Каждый гражданин вправе ожидать от работника Общества поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОДЕКСА

1. Кодекс отражает приверженность Общества и его руководства высоким этическим стандартам и требованиям качества обслуживания, а также стремление Общества к поддержанию деловой репутации на должном уровне.
2. Основными целями внедрения Кодекса являются:
 - Поддержание репутации Общества среди клиентов, контрагентов и партнеров (в том числе – при проведении международных аудитов), как безупречной компании, обладающей профессиональным штатом работников;
 - Установление этических норм и правил служебного поведения работников Общества для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета работников Общества и обеспечение единых норм их поведения;
 - Снижение уровня напряженности в отношениях работников Общества, связанного с неэтичным взаимодействием работников в процессе исполнения должностных обязанностей;
 - Повышение качества предоставляемых услуг.
3. Основными задачами внедрения Кодекса являются:
 - Формирование у работников Общества понимания необходимости максимально соответствовать деловому и профессиональному образу, сохранять продуктивные взаимоотношения с коллегами, максимально избегать негативного восприятия образа работника АО «Шереметьево-Карго» со стороны клиентов, контрагентов и партнеров Общества;
 - Установление единых правил взаимодействия работников Общества между собой, а также с клиентами;
 - Установление обязанности работников Общества знать и соблюдать положения настоящего Кодекса.

3. ОБЩИЕ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОДЕКСА

1. Деятельность Общества, а также работников Общества основывается на следующих общих принципах:
 - законность;
 - профессионализм;
 - добросовестность;
 - конфиденциальность;
 - справедливость;
 - информационная открытость;
 - ответственность;
 - объективность при принятии решений.

2. Основные принципы кодекса:

Принцип фактического исполнения положений Кодекса

Данный принцип означает необходимость фактического исполнения положений настоящего документа всеми работниками Общества, а также необходимость доведения его положений до работников АО «Шереметьево-Карго».

Принцип личного примера руководства

Руководство Общества должно играть ключевую роль в организации внедрения положений Кодекса в деятельности АО «Шереметьево-Карго», а также лично исполнять положения настоящего Кодекса.

Принцип вовлеченности работников

Работники должны быть информированы о положениях Кодекса и принимать активное участие в формировании корпоративной культуры Общества. Взаимодействие работников и клиентов должно быть основано на максимальной вежливости и уходе от конфликта в случае его возникновения. Работник Общества должен осознавать, что успешное выполнение им своих должностных обязанностей и профессиональные, доброжелательные отношения в рабочем коллективе – залог успешной работы Общества, что, в свою очередь, положительно скажется лично на нем.

Принцип профессиональных и уважительных отношений в коллективе

Взаимодействие работников Общества должно основываться на уважительном отношении друг к другу, и быть направленным, прежде всего, на своевременное и профессиональное выполнение своих должностных обязанностей.

Принцип уважения традиционных ценностей

АО «Шереметьево-Карго» с начала своего существования максимально поддерживает уважительное отношение к традиционным ценностям, таким как уважение к старшим, уважение к честному труду и профессионализму, поддержка работников Общества в трудные периоды жизни, уважение к религиозным чувствам человека.

Принцип обеспечения безопасности

Работники АО «Шереметьево-Карго» в своей деятельности руководствуются необходимостью обеспечения безопасности себя и окружающих людей. Недопустимо применение методов работ, которые способны отрицательно повлиять на безопасность людей.

4. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

1. В должностном поведении работнику Общества необходимо руководствоваться тем, что в соответствии с Конституцией Российской Федерации, человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства и своего доброго имени.
2. Нормы профессиональной этики включают в себя следующие требования:
 - работник должен быть вежлив, корректен и доброжелателен как в отношении с клиентами предприятия, так и при взаимодействии с коллегами;
 - работник не должен провоцировать конфликт и поддерживать его. При возникновении конфликта с клиентом работник должен в вежливой форме проинформировать клиента о том, что со стороны Общества будет предпринято все необходимые меры для удовлетворения требований клиента. При возникновении конфликта с другим работником Общества необходимо предпринять все меры для самостоятельного урегулирования конфликта. В случае если конфликт не удастся погасить самостоятельно, работник должен сообщить о нем непосредственному руководителю;
 - категорически запрещается при взаимодействии с коллегами негативно отзываться о других работниках Общества, например, обсуждать недостатки

кого-либо из работников Общества, сомневаться в его профессиональном уровне, целесообразности выполняемых действий, а также негативно отзываться о личных качествах, в том числе привычках человека, его внешнем виде и пр.

- работник должен фактически исполнять требования безопасности, изложенные во внутренних документах предприятия, в том числе технологиях и инструкциях по охране труда. Обеспечение безопасных условий труда – общее дело всех работников АО «Шереметьево-Карго». Недопустимо формальное отношение к требованиям безопасности, а также категорически запрещено оспаривать целесообразность введенных на предприятии требований безопасности и сообщать коллегам о нецелесообразности, по мнению работника, в их выполнении. В случае если работник считает, что его предложение может положительно отразиться на безопасности выполняемых работ, он должен сообщить об этом руководству. Данное сообщение может быть оформлено в виде должностной записки, или быть передано через действующую на предприятии систему анонимных сообщений.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО

1. Взаимоотношения руководителя и подчиненного строятся на взаимном уважении. Общей задачей руководителя и подчиненного является достижение целей, стоящих перед предприятием, что достигается профессиональным и своевременным выполнением своих должностных обязанностей.
2. Подчиненный должен выполнять указания руководителя своевременно и в полной мере. Запрещается открытое обсуждение целесообразности полученных указаний, профессионального уровня руководителя, а также обсуждение личности руководителя. При этом в случае, если у подчиненного есть сомнения в возможности выполнения указания, или ему известны факты, способные повлиять на успешность его выполнения, он должен лично сообщить о них руководителю, отдавшему такое указание.
3. Руководитель должен быть максимально вежлив и корректен с подчиненным. Запрещается в любом случае повышать голос на подчиненного, использовать в общении грубую лексику, а также иными способами проявлять неуважение.
4. Руководитель должен служить для подчиненного примером, образцом профессионализма и безупречной репутации, поддерживать его в работе.
5. В случае если руководитель не соблюдает требования настоящего раздела кодекса, подчиненный может сообщить об этом с использованием анонимной формы сообщения (телефон доверия (54-80) по вопросам противодействия коррупции на предприятии).

6. ЛИЧНОСТЬ РАБОТНИКА ОБЩЕСТВА

1. Профессиональная этика работника Общества требует преданности своей работе и чувства ответственности при исполнении своих обязанностей.
2. Работник Общества требователен по отношению к себе и стремится к самосовершенствованию.
3. Для работника Общества характерно самонаблюдение, самоопределение и самовоспитание.
4. Работник Общества дорожит своей репутацией.
5. Внешний вид работника Общества при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению к клиентам и к Обществу.

Соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность.

7. КУЛЬТУРА РЕЧИ

1. Работник АО «Шереметьево-Карго» должен понимать, что манеры его речи являются важным показателем уровня культурного и профессионального развития, и оцениваются как коллегами, так и клиентами предприятия.
2. В своей речи работник АО «Шереметьево-Карго» должен:
 - соблюдать позитивный эмоциональный фон, то есть говорить спокойно, с улыбкой, не повышая голос, не применяя негативную (угрожающую, излишне серьезную, высокомерную) интонацию;
 - не использовать ненормативную лексику, грубые слова, проявление пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, стараться использовать литературный стиль речи;
 - при общении не строить свою речь так, чтобы ее можно было истолковать как имеющую признаки оскорбления, издевательства, провокации;
 - недопустимы высказывания, способные оскорбить человека в связи с его социальной, национальной принадлежностью, мировоззрением, наличием каких-либо физических недостатков и т.п.;
 - при общении с клиентом следует избегать профессиональных терминов, заведомо ему незнакомых;
 - воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
 - при общении и взаимодействии с клиентами или коллегами в рабочее время недопустимо принятие пищи или курение.
3. Работники Общества должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с клиентами и другими работниками Общества.

8. ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ СПОСОБНОСТЯМИ

1. Каждый работник АО «Шереметьево-Карго» должен с пониманием относиться к людям с ограниченными способностями (инвалидам), при взаимодействии с ними на территории предприятия.
2. При обращении лица с ограниченными способностями, работник Общества должен предпринять все меры для помощи данному лицу, либо, при невозможности сделать это, предпринять меры для информирования уполномоченных работников Общества о необходимости оказания помощи клиенту.
3. Оказание помощи клиенту с ограниченными способностями производится в соответствии с порядком, установленным на предприятии.

9. ЭТИКА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОРРУПЦИОННЫХ ФАКТОРАХ

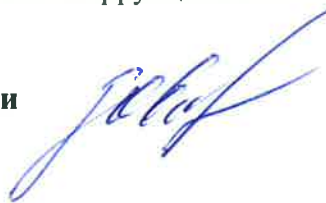
1. Работник Общества должен учитывать, что АО «Шереметьево-Карго» занимает открыто отрицательную политику в отношении любых проявлений коррупции.

2. Работник Общества при исполнении им должностных обязанностей не должен допускать личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.
3. Категорически запрещена как сама дача (получение) взятки любому лицу, взаимодействующему с АО «Шереметьево-Карго», так и любые действия (слова), которые могут быть растолкованы как принуждение/предложение к взятке.
4. При получении предложений от третьих лиц о совершении взятки, либо при наличии подозрений о наличии неявных коррупционных факторов, работник незамедлительно информирует своего непосредственного руководителя в порядке, установленном антикоррупционной политикой АО «Шереметьево-Карго».

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА

1. Работники Общества в зависимости от тяжести совершенного проступка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Соблюдение работником Общества положений настоящего Кодекса учитывается при назначении поощрений и наложении дисциплинарных взысканий.
3. Нарушение правил антикоррупционного поведения влечет проведение служебного расследования по обстоятельствам возникновения коррупционно-опасной ситуации.

Советник генерального директора по безопасности

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E.P. Ovsyannikov', written over a light blue horizontal line.

Е.Р. Овсянников