

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «УК УЗХМ»
– управляющей организации
АО «Уралхиммаш»

Г.Д. Кобаладзе

« ____ » _____ 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Интегрированная система менеджмента

Положение о корпоративной культуре

П 423-002-2023

Взамен П 423-002-2019

Дата введения: « ____ » _____ 2023 г.

АО «Уралхиммаш»

2023 г.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО

Начальник управления по работе с персоналом _____ О.А. Щелканова
Загружено в СЭД

2 СОГЛАСОВАНО

Директор по персоналу и организационному развитию _____ В.В. Карагодин
Согласовано в СЭД

Представитель руководства по СМК-
Директор по качеству _____ Р.Н. Сibaгатулин
Согласовано в СЭД

Технический директор _____ О.Г. Джагупов
Согласовано в СЭД

Директор по производству _____ Д.В. Лагутин
Согласовано в СЭД

Директор по закупкам _____ В.А. Колтунов
Согласовано в СЭД

Директор по управлению проектами _____ Р.Р. Зарипов
Согласовано в СЭД

Директор по эксплуатации _____ Д.С. Адушкин
Согласовано в СЭД

Заместитель Генерального директора по безопасности _____ В.А. Мурашко
Согласовано в СЭД

Директор по продажам _____ А.А. Лаврентьев
Согласовано в СЭД

Директор по информационным технологиям _____ А.В. Шантарин
Согласовано в СЭД

Заместитель Генерального директора-
финансовый директор _____ Я.Н. Калашников
Согласовано в СЭД

Директор по правовым вопросам _____ Е.В. Бобина
Согласовано в СЭД

Главный бухгалтер _____ Н.В. Комиссарова
Согласовано в СЭД

Директор обособленного подразделения г. Глазов _____ А.В. Лехляйдер
Согласовано в СЭД

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

И.О. начальника отдела систем менеджмента _____ Л.Ф. Мазур
Согласовано в СЭД

Председатель профсоюзного комитета
«Уралхиммаш» _____ В.Е. Гольянов
Согласовано в СЭД

Ведущий инженер по стандартизации БРиНТД _____ В.В. Бекинева
Проверено в СЭД

3 ВВЕДЕНО ВЗАМЕН П 423-002-2019
ПРИКАЗОМ от _____ № _____

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

Содержание

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Область применения..... | 5 |
| 2 | Нормативные ссылки..... | 5 |
| 3 | Термины, определения, обозначения и сокращения..... | 5 |
| 4 | Корпоративные ценности..... | 6 |
| 5 | Этические принципы и нормы корпоративного поведения работников..... | 7 |
| 6 | Использование активов и ресурсов Общества и система коммуникативной безопасности..... | 11 |
| 7 | Формирование и поддержание позитивного имиджа Общества..... | 12 |
| 8 | Ответственность..... | 14 |
| 9 | Контроль..... | 14 |

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение является локальным нормативным актом АО «Уралхиммаш» (далее - Общество) и устанавливает принципы и правила саморегулирования деятельности Общества, включающие корпоративную культуру, осознанно разделяемые в коллективе ценности и нормы деловой этики.

1.2 Действие настоящего Положения распространяется на всех работников Общества.

1.3 Целями настоящего Положения являются:

- закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики, которыми в обязательном порядке руководствуются работники Общества в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;

- установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с коллегами, деловыми партнерами, государственными органами, общественностью;

- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия и взаимного уважения;

- единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Обществе всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности;

- определение общих принципов для предотвращения возможного конфликта интересов;

- повышение и сохранение доверия к Обществу со стороны делового сообщества, укрепление репутации на рынке;

- осознание сотрудниками персональной ответственности перед деловыми партнерами, коллективом Общества за выполнение своих должностных обязанностей.

2 Нормативные ссылки

В тексте настоящего Положения не используются ссылки на нормативные документы.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения.

В настоящем Положении используются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 Общество: АО «Уралхиммаш».

3.2 Работодатель: юридическое лицо (организация), вступившее в трудовые отношения с работником.

3.3 Работник: физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем.

В настоящем положении используются следующие сокращения:

АО - Акционерное общество.

Примечание – При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменён (изменён), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться заменяющим (изменённым) документом.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

4 Корпоративные ценности

4.1 Деловыми и этическими ценностями Общества являются:

4.1.1 **КОМАНДНАЯ РАБОТА:** совместно целенаправленно работать над решением общих задач на основе интеграции знаний в различных профессиональных областях по правилам, выработанным сообща. Общаться и вести конструктивный диалог: слушать, слышать, задавать вопросы, корректно критиковать и принимать критику без обид, давать обратную связь. Относиться уважительно, делиться информацией и опытом;

4.1.2 **ПРОФЕССИОНАЛИЗМ:** достигать значительные качественные и количественные результаты при выполнении сложной (профессиональной) деятельности в разных условиях;

4.1.3 **КАЧЕСТВО РАБОТЫ:** вести целенаправленную работу по предотвращению и устранению отклонений от заданных значений. Обеспечивать соответствие параметров продукции запросам клиентов. Находить возможности для улучшения, влияющие на качество;

4.1.4 **НАЦЕЛЕННОСТЬ НА РЕЗУЛЬТАТ:** придерживаться поставленных целей, несмотря ни на какие внешние обстоятельства. Уметь полностью мобилизовать свою деятельность ради достижения нужного результата. Находить новые способы достижения цели, если используемый метод не приводит к желаемому эффекту;

4.1.5 **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:** принимать на себя ответственность за выполняемую работу. Уметь принимать сложные решения и оценивать их последствия. Проявлять себя самостоятельными и зрелыми личностями;

4.1.6 **ЭФФЕКТИВНОСТЬ:** выполнять работу и достигать необходимого или желаемого результата с наименьшими затратами времени и усилий;

4.1.7 **КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ:** устанавливать и поддерживать хорошие отношения с клиентами, интересоваться их потребностями и планами. Формировать интересные для клиентов и выгодные для организации предложения. Организовывать работу таким образом, чтобы клиенты могли приобрести соответствующую их ожиданиям продукцию вовремя и получить необходимый им сервис;

4.1.8 **СОТРУДНИЧЕСТВО:** признавать различия во мнениях, иметь готовность ознакомиться с любыми точками зрения, чтобы понять причины иных взглядов и совместно выработать решение, удовлетворяющее интересы всех сторон. Работать совместно для достижения общих целей;

4.1.9 **СОБЛЮДЕНИЕ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ:** выстраивать взаимоотношения на основе честности и доверия. Соблюдать согласованность между словом и делом.;

4.1.10 **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ:** участвовать в жизни и деятельности Общества, адаптироваться к интересам Общества, позитивно относиться к своей работе для роста производительности труда;

4.1.11 **БЕЗОПАСНОСТЬ:** не допускать риска, связанного с возможностью нанесения ущерба жизни, здоровью, сохранности имущества, а также негативного влияния на окружающую среду.

4.2 Общество руководствуется следующими принципами деловой этики:

4.2.1 **ЧЕСТНОСТЬ:** не допускать конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью, обман, умалчивание и ложные заявления несовместимы со статусом работника Общества.

4.2.2 **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ:** глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня;

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

4.2.3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ: профессиональное исполнение своих обязательств перед деловыми партнерами, сотрудниками, участниками, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами;

4.2.4 СПРАВЕДЛИВОСТЬ: равные условия для профессионального роста любого работника Общества;

4.2.5 АПОЛИТИЧНОСТЬ: исполняя свои обязательства перед деловыми партнерами, коллегами, органами государственной власти в рамках рабочих процессов Общества, работники не имеют права руководствоваться личными политическими взглядами и интересами.

Общество рассчитывает, что его деловые партнеры также будут соблюдать вышеперечисленные принципы деловой этики.

4.3 При осуществлении своей деятельности Общество:

- соблюдает нормы законодательства Российской Федерации;
- обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- создает условия для самосовершенствования работников, предоставляет возможность для повышения уровня квалификации работников, их личностного и карьерного роста;
- действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной деловой практики, противодействует коррупции;
- стремится к тому, чтобы все отношения с деловыми партнерами и иными лицами были взаимовыгодными;
- совершенствует систему мотивации и оценки труда;
- ведет в отношении работников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации;
- обеспечивает безопасность труда;
- бережно относится к охране окружающей среды.

5 Этические принципы и нормы корпоративного поведения работников

5.1 Этические принципы и нормы поведения работников Общества

5.1.1 Работники Общества должны разделять основные корпоративные ценности Общества и совместно работать над воплощением стратегических задач и целей, утвержденных в Обществе.

5.1.2 Каждый из работников, вне зависимости от занимаемой должности, профессии обязан:

- исполнять свои должностные и рабочие обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Общества;
- строго придерживаться действующего законодательства Российской Федерации во всех поступках и деловых операциях;
- строго придерживаться требований, изложенных в настоящем Положении и других локальных нормативных актах Общества;
- не вступать ни в какие деловые отношения, которые могут негативно отразиться на репутации Общества;
- избегать ситуации, в которых может возникнуть конфликт личных интересов с интересами Общества;
- уметь работать в команде, строить отношения с коллегами на основе сотрудничества и доброжелательности;
- не выполнять работы, не использовать и не рекомендовать методы, которые могут нанести вред Обществу, государству или личности;

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

- заботиться о поддержании высокой репутации Общества и никогда не использовать репутацию Общества или его ресурсы в целях извлечения личной выгоды;
- не создавать ситуации, побуждающие клиентов или партнеров Общества вознаграждать работников Общества, не принимать от них в личных целях материальные ценности или услуги;
- исключать возможность какого-либо влияния на свою профессиональную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений.

5.2 Этические принципы и нормы поведения руководства Общества

5.2.1 Система исполнения Положения опирается на этическое лидерство руководителей Общества. Своим примером руководители должны поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образы этичного поведения.

5.2.2 Руководство Общества:

- относится к работникам с уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе Российского трудового законодательства и уважения к правам человека;
- стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении работников Общества, с учетом индивидуальных особенностей каждого работника;
- стремится создать эффективную систему оценки, материального и нематериального вознаграждения работников, которая позволяет: объективно оценить вклад каждого работника, привлечь наиболее квалифицированных работников, стимулировать развитие и профессиональный рост работников;
- соблюдает законодательство Российской Федерации, внутренние документы Общества, соглашения и трудовые договоры;
- доводит до работников целевые задачи с тем, чтобы подчиненные ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;
- создает атмосферу открытости в деловом общении, обеспечивать организацию труда, способствующую эффективному взаимодействию работников Общества и удовлетворению от их работы;
- принимает конструктивную критику, уважает альтернативное мнение;
- признает эффективность и приоритетность форм морального и материального поощрения работников за трудовые достижения по сравнению с наказанием;
- не допускает по отношению к работникам Общества каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приеме на работу, оплате труда;
- обеспечивает безопасность труда и условий, отвечающих требованиям охраны труда;
- развивает эффективную систему информирования и консультирования работников относительно условий труда и других вопросов, которые будут непосредственно затрагивать их на рабочем месте;
- признает суверенность личности и неприкосновенность ее достоинства.

5.3 Отношения между руководством и работниками

5.3.1 Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками Общества необходимо для ежедневной эффективной работы Общества и для его будущего развития.

5.3.2 Руководителям Общества рекомендуется:

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

- показывать подчиненным работникам пример соблюдения норм и правил этики и делового этикета; не критиковать подчинённых работников в присутствии других работников, делать это конфиденциально;

- уметь признавать перед подчиненными работниками свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

5.3.3 Работникам Общества рекомендуется:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте;

- знать в лицо и по имени отчеству руководителей Общества (из дирекции).

5.4 Отношения с коллегами

Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы Общества. Соблюдая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники Общества обязаны соблюдать нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- в случае некорректного поведения, извиняться;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- пресекать интриги, слухи, сплетни;
- не обсуждать личные и профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа;
- не распространять и не обсуждать уровень дохода своих коллег.

5.5 Отношения с деловыми партнерами

Взаимоотношения с деловыми партнерами (поставщиками, подрядчиками, партнерами по совместным проектам и т.д.) Общество строит на принципах ответственного партнерства.

Общество, при взаимодействии с деловыми партнерами:

- руководствуется четкими и гласными принципами закупок, а также нормативными правилами и документами Общества, регламентирующими порядок проведения закупок;
- добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед деловыми партнерами;
- не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий;
- создает и поддерживает взаимовыгодные коммерческие отношения с деловыми партнерами, руководствуясь принципами взаимоуважения и компромисса;
- стремится к досудебному урегулированию возникающих споров в целях их компетентного разрешения путем переговоров и сохранения партнёрских отношений;
- придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает проявление недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации, но и подорвать доверие партнеров Общества.

Поведение каждого работника Общества формирует представление деловых партнеров об Обществе и влияет на их стремление сотрудничать.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

В процессе делового общения с деловыми партнерами и представителями организаций, работники Общества обязаны придерживаться следующих норм делового поведения:

- проявлять уважение, в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и Обществе, укрепляя тем самым его авторитет;
- исключать ситуации, при которых деловой партнер по независящим от него причинам находится в вынужденном ожидании, извиняться перед ним за задержку;
- выслушивать собеседника, давать ему возможность полностью высказаться;
- корректно формулировать критические замечания, не задевая достоинства делового партнера;
- в процессе беседы всегда называть собеседника по имени и отчеству;
- избегать поучительного тона, быть открытым к аргументам партнера, стараться убедить его в своей правоте, а не вынудить его принять вашу точку зрения;
- предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров и не является коммерческой тайной.

5.6 Отношения с общественностью и государственными структурами, органами власти

Общество рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой работает и с которой стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

Общество соблюдает требования законодательства Российской Федерации в области охраны труда, охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасными условиями труда.

Руководство Общества стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, создавать новые рабочие места.

Работники Общества стремятся к установлению конструктивных отношений с общественными организациями в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

Связь с органами власти, включая их представителей, осуществляется в Обществе в строгом соответствии с утвержденными внутренними регламентами и процедурами.

Работник Общества, не уполномоченный представлять официальные комментарии или позицию Общества, не может доводить указанные комментарии или позицию до представителей органов власти.

Во взаимоотношениях с органами государственной власти Общество придерживается следующих норм:

- получение всех государственных лицензий и прочих разрешений, необходимых для осуществления деятельности;
- ведение дел с органами государственной власти без личной заинтересованности, не прибегая к неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

5.7 Отношения со средствами массовой информации

Общество следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее - СМИ).

Взаимодействие со СМИ Общество ведет через службу по связям с общественностью и государственными структурами, ответственную за проведение информационной политики Общества.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

Сведения, касающиеся деятельности Общества, имеют право предоставлять СМИ только

руководители Общества, либо уполномоченные ими представители. Руководители Общества, либо уполномоченные ими представители несут персональную ответственность за достоверность предоставляемых информационных материалов и отсутствие в них сведений, составляющих коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

Работники Общества могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности Общества, только по поручению или с разрешения руководства Общества и по согласованию со службой по связям с общественностью и государственными структурами. Каждый работник должен понимать, что любая высказанная им, как сотрудником Общества, точка зрения (или распространенная информация) непосредственно влияет на имидж Общества, его репутацию в деловом сообществе.

Любые контакты с представителями СМИ интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы- Работники Общества осуществляется только по согласованию с руководством Общества в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

6 Использование активов и ресурсов Общества и система коммуникативной безопасности

6.1 Политика Общества состоит в том, что все работники обязаны бережно относиться к активам и ресурсам Общества и использовать их эффективно.

Активы и ресурсы Общества в контексте настоящего Положения включают в себя материальное имущество и нематериальное имущество (в виде конфиденциальной и интеллектуальной собственности).

Общество доверяет работникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, работники, в свою очередь обязаны:

- бережно относиться к имуществу Общества;
- рационально использовать ресурсы Общества;
- не использовать средства, информацию и ресурсы Общества в личных целях.

6.2 Работникам запрещается заниматься предпринимательской или иной коммерческой деятельностью (в том числе участвовать в уставном капитале или управлении юридическими лицами), в случае, если данные действия приведут к конфликту интересов, а также данная деятельность будет осуществляется с использованием рабочего времени работника и (или) посредством ресурсов Общества.

Данное ограничение не распространяется на случаи, когда такая деятельность или участие прямо поручены Обществом работнику в установленном порядке, т.е. осуществляются в целях исполнения профессиональных обязанностей работника в Обществе.

6.3 Для обеспечения максимальной вовлеченности в производственный процесс работникам Общества запрещается пользоваться мобильными телефонами, персональными компьютерами и другими мобильными средствами связи и вычислительной техники на заседаниях, конференциях, переговорах и других рабочих мероприятиях Общества, если это не связано с задачами данных мероприятий и не имеется иных указаний на этот счет от своего непосредственного руководителя.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

7 Формирование и поддержание позитивного имиджа Общества

Основными факторами позитивного имиджа Общества являются:

- распространение позитивной информации о деятельности Общества;
- организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности Общества;
- формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей.

7.1 Внешний вид работника

Внешний вид работника является одной из составляющих имиджа Общества и должен способствовать созданию деловой атмосферы

В офисных помещениях инженерного корпуса общепринятым является деловой стиль одежды.

Основой делового стиля являются: сдержанность, опрятность, чистота, аккуратность.

Работникам офисных помещений инженерного корпуса Общества, на рабочем месте запрещается:

- носить спортивную и пляжную одежду;
- использование в деловой одежде ярких, вызывающих цветовых сочетаний;
- носить броские украшения и одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте.

По пятницам допускается свободный стиль одежды (джинсовая одежда, повседневный трикотаж) при условии, что в этот день не запланированы переговоры и деловые встречи.

Работники производственных подразделений, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах производства работ, при этом, в обязательном порядке следить за ее чистотой и аккуратным видом.

7.2 Проведение встреч и переговоров

В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы Общества, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

7.3 Проведение собраний и совещаний

При участии в собраниях и совещаниях работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить вовремя;
- заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы и (или) комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон либо устанавливать беззвучный режим;
- заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление.

7.4 Общение по телефону и коммуникативными средствами связи

Работнику Общества при входящем/исходящем телефонном звонке необходимо руководствоваться следующими правилами:

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

- сразу же ответить на телефонный звонок, если звонок входящий и вежливо поздороваться;
- назвать наименование Общества, структурного подразделения, должность, представиться - если звонок «внешний», в случае если звонок внутри Общества достаточно назвать подразделение и представиться;
- быть вежливым и корректным во время телефонного разговора, даже если собеседник раздражен или возмущен;
- слушать собеседника внимательно, не перебивая и стараясь вникнуть в ситуацию;
- ответить на вопросы максимально подробно, а если для решения проблемы не хватает компетенции, следует переадресовать входящий звонок непосредственному руководителю, коллеге;
- если звонок адресован коллеге, следует позвать его к телефону, а в случае его отсутствия рекомендуется записать всю информацию, которую передаст собеседник, и постараться, чтобы коллега получил сообщение в кратчайшие сроки;
- если нужного работника нет на месте, следует оставить свои координаты секретарю или уточнить, когда можно перезвонить;
- не занимать рабочий телефон для решения личных вопросов, а если требуется совершить звонок, нужно стараться сократить время разговора;
- воспользовавшись автоответчиком, выражать свои мысли емкими и понятными фразами, не забыв представиться.

7.5 Правила ведения деловой электронной переписки

При ведении деловой электронной переписки работникам Общества следует руководствоваться стандартами делопроизводства, утвержденными в Обществе, а также обратить внимание на следующие общие моменты:

- при переписке работнику Общества следует придерживаться правил вежливого обращения, быть терпеливым и внимательным к вопросам (просьбам), быть корректным;
- обязательно отвечать\предоставлять «обратную связь» на входящее сообщение;
- в начале письма следует поприветствовать адресата, указав уместные фразы: «Добрый день!» (утро/вечер);
- для окончания письма приняты следующие фразы: «С уважением / заранее благодарен»;
- заканчивать электронное письмо следует электронной подписью, предусмотренной системой Outlook.

7.6 Рабочее место

Каждый сотрудник Общества должен стремиться к рациональной организации и использованию рабочего пространства, экономному расходованию канцтоваров, Интернет-ресурсов, междугородных и международных телефонных переговоров, а также рабочего времени.

Рабочее место сотрудника должно содержаться в порядке. Рабочий стол должен быть свободен от посторонних бумаг, художественной литературы, журналов и всего, что не относится непосредственно к выполняемой работе, все рабочие материалы должны быть легко доступны и удобны в использовании. После окончания рабочего дня (смены) работнику Общества необходимо навести на своем рабочем месте порядок в соответствии с внутренними локальными актами Общества.

| | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| АО «Уралхиммаш» | Положение о корпоративной культуре | П 423-002-2023 |
| | | Индекс изменения 0 |

8 Ответственность

8.1 Ответственность за выполнение требований настоящего Положения возлагается на всех работников Общества.

9 Контроль

9.1 Общий контроль над выполнением требований настоящего Положения возлагается на директора по персоналу и организационному развитию.

