**УТВЕРЖДЕНО**

Правлением

Саморегулируемой организации

Ассоциация предприятий безопасности

«ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ»

Протокол №17 от «04» мая 2020 г.

**ПРАВИЛА**

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА**

**СОТРУДНИКОВ (РАБОТНИКОВ) ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ АССОЦИАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ БЕЗОПАСНОСТИ «ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ»**

**Москва – 2020**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила клиентоориентированности и делового этикета сотрудников (работников) членов Саморегулируемой организации Ассоциация предприятий безопасности «ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ» (далее – Ассоциация), осуществляющих деятельность в сфере обеспечения безопасности (далее –сотрудников (работников)) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации, основаны на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства с учетом специфики деятельности сотрудников (работников) членов Ассоциации, осуществляющих деятельность в сфере обеспечения безопасности.

1.2. Правила клиентоориентированности и делового этикета сотрудников (работников) членов Ассоциации, (далее – Правила) представляют собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил поведения, которыми должны руководствоваться все сотрудники (работники) действующих членов Ассоциации независимо от занимаемой должности.

1.3. Настоящие Правила призваны содействовать формированию положительного имиджа и репутации сотрудников (работников) членов Ассоциации при взаимодействии с пассажирами, посетителями, сотрудниками (работниками) Заказчиков на объектах несения службы, выработке основ вежливого обращения и служебного этикета, укреплению авторитета Ассоциации, а так же доверия к сотрудникам (работникам) членов Ассоциации в целом, обеспечению единых норм поведения сотрудников (работников).

1.4. Действующие члены Ассоциации обязаны ознакомить с положениями настоящих Правил всех лиц, принимаемых на работу в сфере обеспечения безопасности и обеспечить их соблюдение в процессе осуществления профессиональной (служебной) деятельности.

1.5. Знание и соблюдение сотрудниками (работниками) настоящих положений является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения. Правила служат основой для формирования должной морали сотрудников (работников), способствуют повышению общественного сознания сотрудников (работников), а также уровня их самоконтроля.

**II. Основные принципы клиентоориентированности и делового этикета**

**2.1. Принцип законности.**

2.1.1. Сотрудник (работник) обязан соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные акты Российской Федерации.

2.1.2. Сотрудник (работник) обязан уведомлять руководство обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений в порядке, установленном соответствующими правовыми актами.

**2.2. Служение общенациональным интересам.**

2.2.1. Сотрудник (работник) обязан действовать в общенациональных интересах, проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных социальных, этнических групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

**2.3. Уважение к личности.**

2.3.1. Признание и соблюдение прав, свобод и законных интересов человека и гражданина есть нравственный долг и профессиональная обязанность сотрудника (работника).

2.3.2. Сотрудник (работник) должен уважать честь и достоинство любого человека, его деловую репутацию, способствовать сохранению социально-правового равенства всех членов общества.

**2.4. Принцип лояльности.**

2.4.1. Сотруднику (работнику) следует соблюдать принцип лояльности, т.е. осознанно руководствоваться установленными нормами и предписаниями служебного поведения, проявлять уважение и корректность по отношению ко всем пассажирам, посетителям, сотрудникам (работникам) Заказчиков, органам государственной власти и управления, коммерческим и некоммерческим организациям.

При любых обстоятельствах он должен воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им своих профессиональных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации, репутации Ассоциации и/или Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности.

2.4.2. Сотруднику (работнику) следует воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Ассоциации и/или Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности, если это не входит в его профессиональные (служебные) обязанности.

2.4.3. Сотруднику (работнику) следует вести любую публичную дискуссию в корректной форме, не подрывающей авторитет организации, которую он представляет, уважительно относиться к деятельности Ассоциации и/или Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности, органам государственной власти и управления, коммерческим и некоммерческим организациям.

**2.5. Принцип политической нейтральности.**

2.5.1. Сотрудник (работник) обязан соблюдать политическую нейтральность - полностью исключить возможность какого-либо влияния политических партий или иных общественных организаций на исполнение им своих профессиональных (служебных) обязанностей и на принимаемые им решения.

2.5.2. Сотрудник (работник) не должен допускать использование материальных, административных и других ресурсов для   достижения   каких-либо   политических   целей и выполнения политических решений.

**2.6. Честность.**

2.6.1. Сотрудник (работник) всегда должен поддерживать высокий стандарт честности и открытости в профессиональной (служебной) деятельности, обеспечивая осуществление своей деятельности таким образом, чтобы не причинить моральный вред или материальный ущерб потребителям товаров (работ, услуг), Заказчикам услуг в сфере обеспечения безопасности, общественности, организации, которую он представляет или Ассоциации.

2.6.2. Сотрудник (работник) не должен действовать в манере, которая является мошеннической или может ввести в заблуждение потребителей товаров (работ, услуг), Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности, Ассоциацию или любых иных лиц.

2.6.3. Сотрудник (работник) не должен представлять, заявлять или сознательно давать ход ошибочному истолкованию своей профессиональной квалификации и имеющегося профессионального опыта.

2.6.4. Сотрудник (работник) не должен сознательно использовать ложные, вводящие в заблуждение или преувеличенные утверждения.

**2.7. Объективность.**

2.7.1. Сотрудник (работник) должен осуществлять свою профессиональную (служебную) деятельность независимо и беспристрастно.

2.7.2. Сотрудник (работник) должен обеспечивать независимость мышления и независимость поведения, которые позволяют ему соблюдать принцип профессиональной объективности без конфликта интересов и какого-либо влияния.

2.7.3. Сотрудник (работник) обязан избегать отношений, которые искажают или влияют на его объективность.

**2.8. Компетентность.**

2.8.1. Сотрудник (работник) должен обладать знаниями, умениями и опытом, достаточными для эффективного выполнения своей профессиональной (служебной) деятельности в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и внутренними документами организации, которую он представляет, а также внутренними документами Ассоциации.

2.8.2. Сотрудник (работник) должен поддерживать свои знания и умения на должном уровне, обеспечивающем получение результата, соответствующего требованиям нормативных актов в области обеспечения безопасности и внутренних документов организации, которую он представляет и Ассоциации, и основанного на должном профессиональном уровне.

2.8.3. Сотрудник (работник) должен поддерживать на должном уровне свою профессиональную компетентность, в том числе осведомленность об экономических, технических и других профессиональных и деловых новшествах.

2.8.4. Если компетенция сотрудника (работника) не соответствует уровню поставленной перед ним задачи, он обязан сообщить об этом руководству, по согласованию с ними принять меры по привлечению к выполнению профессиональной деятельности специалистов, обладающих необходимой квалификацией.

**2.9. Конфиденциальность.**

2.10.1. Сотрудник (работник) должен обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в процессе осуществления профессиональной (служебной) деятельности, и не должен раскрывать ее третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.10.2. Сотрудник (работник) не должен использовать конфиденциальную информацию, полученную в процессе осуществления профессиональной (служебной) деятельности, для получения им или третьими лицами каких-либо выгод и преимуществ.

2.10.3. Сотрудник (работник) должен обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в процессе осуществления профессиональной (служебной) деятельности, и после выполнения задания своего руководства, Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности или Ассоциации.  Принимая новое задание на осуществление своей профессиональной (служебной) деятельности, сотрудник (работник) имеет право использовать полученный ранее профессиональный опыт, но не конфиденциальную информацию, ставшую известной ему в процессе получения такого опыта.

2.10.4. Сотрудник (работник) должен помнить о возможности неумышленного разглашения информации и соблюдать конфиденциальность информации, полученной в процессе осуществления профессиональной деятельности, в том числе вне профессиональной среды.

**III. Деловой этикет**

3.1. Сотрудник (работник) должен быть образцом профессионализма, безупречной репутации, должен обладать способностью формировать в коллективе благоприятный для эффективной работы морально-психологический климат, принимать меры к тому, чтобы его подчиненные не допускали коррупционно- опасного поведения и своим личным поведением подавали пример честности, беспристрастности и справедливости.

3.2. Сотрудник (работник) несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за действия или бездействие, нарушающие настоящие правила, если он не принял соответствующие меры по недопущению таких действий или бездействия.

3.3. Нравственным долгом и профессиональной обязанностью сотрудника (работника) является стремление к постоянному совершенствованию, повышению своей квалификации, получению новых знаний, умений и навыков.

3.4. Сотрудник (работник) должен посвящать все свое рабочее время исключительно выполнению профессиональных (служебных) обязанностей, прилагать все усилия для повышения эффективности своей работы.

3.5. Сотрудник (работник) должен осуществлять свою профессиональную (служебную) деятельность, не выходя за рамки имеющихся у него полномочий, при этом он вправе требовать предоставления ему полной и достоверной информации по вопросам, находящимся в его компетенции.

3.6. Сотрудник (работник) обязан принимать меры по обеспечению конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность.

3.7. Сотрудник (работник) должен избегать любых действий, подрывающих доверие общества к организации, которую он представляет, Ассоциации и/или Заказчиков услуг в сфере обеспечения безопасности.

3.8. Внешний вид сотрудника (работника) должен способствовать уважительному отношению граждан к организации, которую он представляет и к Ассоциации в целом, соответствовать общепринятому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

3.9. Сотрудник (работник) должен избегать возникновения и возможности возникновения ситуаций, когда его личная либо профессиональная заинтересованность, а также деловые интересы могут повлиять на надлежащее осуществление профессиональной (служебной) деятельности в соответствии с действующим законодательством, внутренними документами организации, которую он представляет и Ассоциации, а также настоящими Правилами.

3.10. Сотрудник (работник) должен принимать разумные и достаточные меры по предупреждению конфликта интересов.

**IV. Клиентоориентированность**

4.1. При исполнении профессиональных (служебных) обязанностей сотрудник (работник) должен быть одет в форменную одежду согласно действующему регламенту форменного обмундирования. Одежда должна быть чистой и выглаженной. Рубашки, жилеты и куртки должны быть застегнутыми. Обязательно ношение бейжда с указанием фамилии, имени и должности сотрудника (работника).

4.2. Сотрудник (работник) должен придерживаться чуткости, уважения и скромности.

4.3. В силу специфики профессиональной (служебной) деятельности сотрудник (работник) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей не имеет права быть необъективным и/или грубым.

4.4. В любых условиях сотрудник (работник) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей должен быть вежливым и тактичным с пассажирами, посетителями, сотрудниками (работниками) Заказчиков на объектах несения службы, обращаться с ними на «Вы», свои требования и замечания излагать в убедительной и понятной форме, не допускать споров и действий, оскорбляющих их честь и достоинство.

4.5. В обращении с пассажирами, посетителями, сотрудниками (работниками) Заказчиков на объектах несения службы **недопустимо**:

4.5.1. Неуважительное поведение, высокомерный, снисходительный тон, грубость, заносчивость, невежливое изложение замечаний;

4.5.2. Угрозы, выражения и реплики, оскорбляющие личность и человеческое достоинство;

4.5.3. Нравоучения и несправедливые упреки;

4.5.4. Угрожающие жесты и знаки, а также другие действия, оскорбляющие личность и достоинство граждан;

4.5.5. Повышение голоса, использование оскорбительных слов;

4.5.6. Споры и обвинения.

4.6. Сотрудник (работник) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей должен быть сдержанным, сосредоточенным на работе, не проявлять агрессии.

4.7. Сотрудник (работник) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей должен **ограничить:**

4.7.1. Общение с коллегами на темы, не связанные с исполнением профессиональных (служебных) обязанностей;

4.7.2. Громкий смех, чрезмерное выражение эмоций, использование нецензурных выражений;

4.7.3. Обсуждение пассажиров, посетителей, сотрудников и работников Заказчиков на объектах несения службы;

4.7.4. Скрещивание рук на груди, держание рук в карманах, нахождение в позе «руки в боки»;

4.7.5. Использования стен или оборудования для опоры.

4.8. При исполнении профессиональных (служебных) обязанностей **недопустимо**:

4.8.1. Спать или дремать на рабочем месте;

4.8.2. Отвлекаться на дела, не связанные с осуществлением профессиональной (служебной) деятельности;

4.8.3. Использовать мобильную связь в личных целях;

4.8.4. Готовить и/или принимать пищу и напитки на рабочем месте.

4.9. При обращении к пассажирам, посетителям, сотрудникам (работникам) Заказчиков на объектах несения службы, сотрудник (работник) должен быть грамотным и вежливым. Необходимо говорить четко, понятным языком, избегая по возможности узкопрофильных терминов.

4.10. При общении с пассажирами, посетителями, сотрудниками (работниками) Заказчиков на объектах несения службы необходимо использовать фразы: «добрый день», «всего доброго», «счастливого пути», «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры», «в целях вашей безопасности».

4.11. При общении с пассажирами, посетителями, сотрудниками (работниками) Заказчиков на объектах несения службы сотрудникам (работникам) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей следует придерживаться следующего алгоритма:

4.11.1. Выслушать пассажира, посетителя, сотрудника (работника) Заказчика на объекте несения службы не перебивая, до конца;

4.11.2. Уточнить суть вопроса при необходимости;

4.11.3. Отвечать следует только от лица организации (не от себя лично);

4.11.4. Быть терпимым к невежливому поведению пассажира, посетителя, сотрудника (работника) Заказчика.

**V. Клиентоориентированность и деловой этикет при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими людьми**

5.1. Для формирования у сотрудников (работников) при исполнении своих профессиональных (служебных) обязанностей навыков эффективного взаимодействия и помощи инвалидам по зрению, в различных жизненных ситуациях, в том числе при проведении досмотра, необходимо придерживаться следующих правил:

5.1.1. Оказывая помощь незрячему человеку, аккуратно направляйте его, не стискивая его руку. Не нужно хватать слепого человека и тянуть его за собой;

5.1.2. Опишите кратко, где он находится. Предупреждайте о возможных препятствиях: ступенях, стенах и т.п.;

5.1.3. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

5.1.4. Если необходимо что-либо прочитать незрячему человеку, сначала следует предупредить его об этом. Говорите обычным голосом.

Если это документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

5.1.5. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему;

5.1.6. Всегда называйте себя и представляйте других сотрудников (работников) организации, непосредственно обеспечивающих безопасность;

5.1.7. Когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не следует водить по поверхности его рукой, дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

5.1.8. При обращении с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

5.1.9. Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

5.1.10. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Пройдите через рамку металлодетектора». Старайтесь быть точными: «Шагните на два шага вперед через рамку металлодетектора»;

5.1.11. Если заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

5.1.12. Оказывая помощь незрячему человеку, двигайтесь не торопясь, не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

5.2. Будьте предельно вежливы и тактичны, обращаясь к незрячему человеку.

**VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Правлением Ассоциации. Все изменения и дополнения к настоящим Правилам действительны только с момента их утверждения Правлением.

6.2 Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми сотрудниками (работниками) всех действующих членов Ассоциации, самой Ассоциацией, ее органами управления и контроля, а также специализированными органами.

6.3. Ответственность за организацию работы по исполнению требований и положений настоящих Правил возлагается на членов Ассоциации.

6.4. Ознакомление с настоящими Правилами проводит непосредственное руководство члена Ассоциации при приеме на работу вновь поступающих сотрудников (работников).

6.5. По всем вопросам разъяснения положений настоящих Правил, а также по вопросам их применения (в том числе с информацией о нарушении положений настоящих Правил) сотрудникам (работникам) следует обращаться к своим непосредственным руководителям.

6.6. Руководитель сотрудника (работника), допустившего нарушение настоящих Правил, принимает решение о применении соответствующих санкций, в том числе общественного порицания, публичного осуждения путем публикаций в средствах информации Ассоциации (на внутреннем информационном портале, на информационных досках и пр.), лишения частично или полностью премий в соответствии с внутренними документами организации, при наличии в действиях (бездействии) сотрудников (работников) признаков дисциплинарного проступка — мер дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.7. При наличии в действиях сотрудника (работника) при осуществлении им своих профессиональных (служебных) обязанностей таких видов некорректного (грубого) поведения, как оскорбление (ст. 5.61 Кодекса об Административных правонарушениях Российской Федерации), дискриминация (ст. 5.62 Кодекса об Административных правонарушениях Российской Федерации), побои (ст.6.1.1. Кодекса об Административных правонарушениях Российской Федерации) и т.д.) пассажиры, посетители, сотрудники или работники Заказчика вправе обратиться с заявлением о привлечении сотрудника (работника) к административной ответственности.

6.8. Информация о соблюдении положений настоящих Правил учитывается руководством при оценке профессиональной деятельности сотрудников (работников) и принятии решений о продвижении по службе.