



Zakład Wodociągów i Kanalizacji Gminy i Miasta Warta sp. o.o.

Kodeks Etyczny

Normy i zasady postępowania



1. Wstęp

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Gminy i Miasta Warta sp. o.o. dążąc do zapewnienia wysokiej jakości produktów i usług, uznaje potrzebę prowadzenia działalności w oparciu o normy etyczne.

Preferujemy wysokie standardy zachowań i respektowanie zobowiązań wobec wszystkich zainteresowanych działalnością firmy. Kładąc nacisk na postawy etyczne, uczciwość i rzetelności, chcemy budować wizerunek firmy odpowiedzialnej, dla której ważna jest reputacja i zaufanie otoczenia.

Niniejszy kodeks etyczny służy kompleksowemu przedstawieniu wartości (zasad i norm) wspólnych dla Zakładu Wodociągów Gminy i Miasta Warta Sp. z o.o. jako elementów kultury organizacyjnej firmy i ma na celu zapobieganie popełniania błędów i wspieranie wyznawanych wartości i zasad.

Kodeks etyczny został przygotowany w oparciu o „Kodeks etyki przedsiębiorców” opracowany na zlecenie Krajowej Izby Gospodarczej przez Fundację "Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym" na podstawie materiałów Institute of Business Ethics z Londynu.

2. Podstawowe zasady

1. ZWiK zobowiązuje się do przestrzegania zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.
2. ZWiK zobowiązuje się prowadzić działalność w drodze wolnej i uczciwej konkurencji.
3. ZWiK będzie starał się wypełniać swoje zobowiązania wobec wszystkich grup osób przyczyniających się do funkcjonowania firmy: pracowników, współpracowników, klientów, kontrahentów, społeczności lokalnej.

3. Stosunki z klientami

1. **Wysoka jakość produktów i usług** – ZWiK będzie dążył do świadczenia najwyższej jakości usług i oferowania produktów wartościowych i bezpiecznych dla pełnej satysfakcji klientów.
2. **Rzetelna informacja** – ZWiK nie będzie świadomie podawać niepełnych informacji oraz wprowadzać w błąd klientów o usługach i produktach, w tym poprzez przedsięwzięcia marketingowe, nie będzie także świadomie ukrywać szkodliwego działania produktów.

3. **Zachowanie poufności** – ZWiK będzie utrzymywać w tajemnicy zastrzeżone informacje uzyskane od klienta.
4. **Uwzględnianie reklamacji** – uzasadnione reklamacje powinny być załatwiane szybko i fachowo. ZWiK ponosi odpowiedzialność za własne produkty i usługi.
5. **Doskonalenie usług i produktów** – ZWiK będzie dążył do stałego podnoszenia jakości usług i produktów.
6. **Postawy wobec klientów**
 - a) pracownicy ZWiK zobowiązani są do:
 - przedstawiania klientom pełnej, wyczerpującej i rzetelnej informacji,
 - udzielania pomocy merytorycznej klientom w wypełnianiu obowiązków wobec ZWiK,
 - załatwiania wszelkich spraw bez zbędnej zwłoki i terminowo, bezstronnie, z poszanowaniem praw klientów,
 - nieprzyjmowania od klientów jakichkolwiek prezentów, pieniędzy, produktów i usług, które mogą być uznane za korzyść majątkową, osobistą lub inną,
 - niesugerowania klientowi konieczności wręczenia jakiegokolwiek prezentów, pieniędzy, produktów i usług, które mogą być uznane za korzyść majątkową, osobistą lub inną,
 - niezależniania podjęcia, wykonywania lub zaniechania obowiązków służbowych od wręczenia prezentu, pieniędzy, produktu lub usługi
 - b) niedopuszczalne jest oferowanie klientom ZWiK usług osobistych, w szczególności usług, które pracownicy wykonują ramach obowiązków służbowych, w tym z wykorzystaniem sprzętu służbowego i w godzinach pracy.

4. Stosunki z właścicielem

1. ZWiK będzie dbać o interesy udziałowców.
2. ZWiK będzie dążył do osiągnięcia maksymalnej efektywności.
3. ZWiK będzie uczciwie informować o swojej polityce, osiągnięciach i perspektywach.

5. Stosunki z pracownikami

1. Stosunki ZWiK z pracownikami będą oparte na szacunku dla ich godności osobistej.
2. ZWiK będzie przyjmować i awansować pracowników, biorąc pod uwagę kwalifikacje wymagane na danym stanowisku.
3. Pracownicy nie będą dyskryminowani ze względu na rasę, religię, narodowość, kolor skóry, wiek, płeć, stan cywilny czy inwalidztwo niemające wpływu na rezultaty wykonywanej przez nich pracy.
4. Firma będzie dążyć do zapewnienia stabilnych miejsc pracy oraz rzetelnie informować pracowników o perspektywach zatrudnienia.



5. Firma jest zobowiązana zapewnić czyste, zdrowe i bezpieczne środowisko pracy zgodnie ze standardami i przepisami prawa. Pracownicy ze swej strony mają obowiązek dołożyć starań, aby uniknąć wypadków, zranienia siebie, swoich kolegów, a także osób postronnych.
6. Firma zapewni poufność danych przekazywanych przez pracowników. Wyniki badań okresowych nie będą udostępniane innym pracownikom i osobom postronnym.
7. Z myślą o docenieniu wysiłków poszczególnych osób mających wkład w sukces firmy przedsiębiorstwo będzie stosować reguły przejrzystej i czytelnej polityki wynagradzania.
8. Firma będzie pomagać pracownikom w podnoszeniu kwalifikacji i wspierać ich karierę w firmie.
9. Firma będzie informować pracowników o celach swojej działalności i zadaniach na poszczególnych stanowiskach pracy.
10. Informacje uzyskane od pracowników podczas pracy nie będą używane dla jakiegokolwiek innego, konkurencyjnego celu niż ten, dla którego były udostępnione.
11. Firma nie będzie tolerować molestowania seksualnego i innych form maltretowania psychicznego lub fizycznego pracowników.
12. Firma jest zobowiązana uznać swoje szczególne obowiązki wobec pracowników, którzy w niedługim czasie przejdą na emeryturę.
13. Firma będzie wspierać więzi koleżeńskie.
14. Przy wykupywaniu dodatkowego ubezpieczenia emerytalnego firma będzie się kierować wyłącznie korzyścią pracowników. Przedsiębiorstwo dołoży wszelkich starań, aby wybrać najbardziej bezpieczną ofertę towarzystwa ubezpieczeniowego lub funduszu inwestycyjnego.
15. Firma wypracuje procedury rozstrzygania sporów i uczyni wszystko, aby rozwiązać te spory bez dopuszczenia do eskalacji konfliktu.
16. Firma będzie dążyć do zapewnienia jak najpełniejszej komunikacji z każdym pracownikiem. Przedsiębiorstwo będzie uznawać potrzebę informowania i konsultowania pracowników w zespołach, w których pracują.
17. Firma będzie rzetelnie informować pracowników o opłacanych składkach na ubezpieczenie społeczne oraz o charakterze zawieranych umów. Pracownicy zostaną powiadomieni o zawarciu umowy cywilno-prawnej. Firma nie będzie korzystała z zawierania umów cywilno-prawnych w przypadkach niedozwolonych przez prawo.
18. W przypadku konieczności zwolnienia pracowników firma podejmie starania, aby w miarę możliwości pomóc w znalezieniu nowej pracy.
19. Każdy pracownik przyjmuje do wiadomości, że jego postawa etyczna jest integralną częścią jego postawy życiowej i ma decydujący wpływ na jego osiągnięcia zawodowe i osobiste.
20. Każdy pracownik powinien:
 - przyczyniać się do realizacji misji firmy, starannie i sumiennie wykonując swoje obowiązki zawodowe,

- przestrzegać terminowości i punktualności oraz ogólnie przyjętych form grzeczności w bezpośrednich kontaktach i korespondencji,
- dążyć do podnoszenia swoich kwalifikacji profesjonalnych i poziomu wiedzy,
- zachowywać neutralność światopoglądową i polityczną w czasie pełnienia obowiązków zawodowych,
- dbać o dobre imię firmy i godnie ją reprezentować,
- informować firmę o możliwości wystąpienia konfliktu interesów (konfliktem interesu jest sytuacja, w której realizacja interesu ZWiK jest podporządkowana lub może być podporządkowana interesowi prywatnemu, osobistemu)
- dbać o własność intelektualną i materialną firmy w każdej postaci, w tym m.in. elektronicznej i papierowej,
- dbać o najwyższą jakość pracy,
- dbać o mienie pracodawcy, klientów, kontrahentów

6. Stosunki z kontrahentami

1. Stosunki pomiędzy spółką, a kontrahentami powinny być oparte na wzajemnym zaufaniu.
2. Wybór zamówienia (roboty, dostawy, usługi) powinien być uzależniony wyłącznie od kryteriów, jakości, ceny, oszczędności i celowości. Osoby odpowiedzialne za wykonywanie czynności związanych z przygotowaniem, wyborem i realizacją zamówienia nie mogą kierować się jakkolwiek korzyścią przy wykonywaniu tych czynności, oczekiwać takiej korzyści lub sugerować konieczność jej otrzymania.
3. Niedopuszczalne jest przyjmowanie od kontrahentów prezentów, pieniędzy, produktów i usług, które mogą być uznane za korzyść majątkową, osobistą lub inną.
4. ZWiK uznaje, że przyjmowanie prezentów lub innych świadczeń przez pracowników współpracującej firmy może powodować sytuacje postrzegane, jako próba skłaniania do ofiarowania w zamian pewnych korzyści dla darczyńcy. Następujące reguły powinny być przestrzegane:
 - rozsądne, małe upominki (np.: akcesoria firmowe: długopisy, kalendarze itp.) i przejawy gościnności mogą być zaakceptowane, jeżeli nie powodują żadnego zobowiązania u obdarowanego i mogą być odwzajemnione w takim samym stopniu,
 - nie należy nakłaniać nikogo do przyjęcia upominku,
 - nie należy dawać prezentów pieniężnych,
 - należy informować przełożonych o każdym otrzymanym upominku, usłudze, produkcie i wyświadczonej przysłudze, związanych z firmą, z którą prowadzona jest współpraca.
5. Zapłata za wykonaną usługę lub dostarczony towar powinna być uiszczona w terminie i zgodnie z zawartą umową.



6. Informację dotyczące stosunków pomiędzy firmą, a kontrahentem powinny być traktowane jako poufne.

7. Relacje z konkurencją

1. Firma popiera uczciwą i jawną konkurencję.
2. Firma będzie uczciwie współzawodniczyć z konkurentami i nie będzie podważać ich reputacji.
3. Jako niedopuszczalne traktuje się czyny, takie jak: naruszanie tajemnicy służbowej, naruszanie praw autorskich, udostępnianie osobom trzecim dokumentacji i materiałów bez zgody właściciela.
4. W kontakcie z konkurencją pracownicy będą unikać sytuacji umożliwiających przekazanie poufnych informacji dotyczących firmy.
5. Firma nie będzie próbowała pozyskać informacji dotyczących konkurencji środkami nielegalnymi. Zaliczyć do nich można szpiegostwo przemysłowe, zatrudnianie pracowników konkurencji w celu otrzymania od nich tajnych informacji, nakłanianie personelu konkurencji lub jej klientów do ujawniania posiadanych przez nich informacji oraz inne środki wyżej nie wymienione.
6. Niedopuszczalne jest stosowanie niezgodnych z prawem praktyk handlowych.

8. Powiązanie z władzami i lokalnymi społecznościami

1. ZWiK dołoży wszelkich starań, aby być wrażliwym społecznie przedsiębiorcą, będzie służyć społeczności poprzez działalność korzystną dla firmy i społeczności oraz zapewnianie korzystnych możliwości zatrudnienia i dobrych warunków pracy.
2. ZWiK będzie brał pod uwagę interesy całego otoczenia.
3. ZWiK powinien wspierać w miarę możliwości społeczność lokalną (np. dotacje na cele charytatywne).
4. Polityka firmy w zakresie wspierania działalności społecznej powinna być jawna.
5. ZWiK nie będzie traktować w sposób szczególnie uprzywilejowany polityków i przedstawicieli władzy.

9. Środowisko naturalne

1. ZWiK zobowiązany jest dbać o środowisko, a zasoby naturalne użytkować w sposób racjonalny i odpowiedzialny.
2. Gospodarka ściekowa, usuwanie odpadów, emisja spalin i hałasu powinny mieścić się w wyznaczonych standardach.
3. Firma powinna analizować efekty każdego nowego przedsięwzięcia dla środowiska.



10. Wdrażanie kodeksu

1. Każdy członek kierownictwa, pracownik i współpracownik ma obowiązek znać i przestrzegać kodeks.
2. ZWiK ma na celu stworzenie korzystnego klimatu pracy i szans dla pracowników. Stosowanie kodeksu powinno wiązać się z szczerym wyjaśnianiem wszelkich kwestii dotyczących zachowań i decyzji uważanych za naganne etycznie.
3. Kodeks etyczny wchodzi w życie po zapoznaniu się z jego postanowieniami przez wszystkich pracowników firmy.

