УТВЕРЖДЕНО

Общим Собранием членов НА «РКИ»

Протокол № 25 от «23» апреля 2015 г.

**СТАНДАРТ**

**Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций»**

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**

**Москва, 2015**

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий «Кодекс деловой этики» (далее «Кодекс») разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации с учетом принципов бизнес экономики, практики составления кодексов деловой этики.

Кодекс – это Программа эффективного управления добровольно объединенных юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в отраслевую саморегулируемую организацию – Национальная Ассоциация телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» (далее Национальная Ассоциация) в целях координации их предпринимательской и профессиональной деятельности в сфере информационно-коммуникационных технологий.

Обязательства организаций - членов Национальной Ассоциации: применять систему ключевых ценностей и принципов, легко понимаемых и формирующих основу для принятия деловых решений и делового поведения в интересах развития своей организации, экономики и общества.

Организации – члены Национальной Ассоциации принимают и следуют положениям настоящего Кодекса в качестве краткого руководства во взаимоотношениях с заинтересованными сторонами: потребителями, обществом, органами власти.

**Для кого предназначен Кодекс деловой этики?**

Коммерческие организации

Государственные организации

Неправительственные организации

Некоммерческие организации

**Обращение руководителя Национальной Ассоциации**

Национальная Ассоциация считает необходимым содействовать внедрению стандартов эффективной бизнес-практики. Рост тенденций положительной бизнес практики обеспечивает повышение эффективности организаций – членов Национальной Ассоциации, содействует лучшему взаимодействию с потребителями и органами власти, развитию сегмента информационно-коммуникационных технологий национальной экономики и повышению ее конкурентоспособности, высокому качеству производимых товаров, работ, услуг.

**1. ЦЕННОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ**

* Профессионализм и честность в отношениях с Заказчиками потребителями, партнерами
* Ответственность и совершенствование - гарантии качества нашей деятельности
* Доверие и уважение как основа конструктивных отношений с Заказчиками, партнерами, потребителями и органами власти
* Результативность и эффективность в достижении поставленных целей

**2. ПРИНЦИПЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ**

В своей деятельности организации - члены Национальной Ассоциации ориентируются на реализацию следующих принципов:

* организация деятельности в соответствии со стратегией непрерывного развития бизнеса, стремление быть лидером
* обеспечение безопасности деятельности для потребителей, персонала, общества, окружающей среды
* производство продукции (товаров, работ, услуг) с учетом технических регламентов, международных, национальных стандартов, лучших практик, стандартов и правил Национальной Ассоциации
* недопущение действий, направленных на причинение ущерба или морального вреда потребителям производимой продукции (товаров, работ, услуг)
* соблюдение требований законодательства Российской Федерации
* оценка безопасности, качества производимой продукции (товаров, работ, услуг), удовлетворенности потребителей
* рациональное использование ресурсов
* обеспечение информационной открытости в достижении поставленных целей
* обеспечение устойчивого развития организации.

**3. ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**

* 1. Стратегия лидерства и непрерывного бизнеса должна связывать долгосрочные цели Национальной Ассоциации с текущими целями и доводиться до организаций – членов Национальной Ассоциации, руководителей и сотрудников, активно улучшать устойчивость организаций, обеспечивать стабильность, способность достигать основные поставленные целеи.
  2. Безопасность деятельности обеспечивается разработкой требований к программе мер по управлению деятельностью организаций – членов Национальной Ассоциации, определению требований к руководителям и должностным лицам, правилам взаимодействия между сотрудниками, управлению качеством, охраной труда, техникой безопасности, защитой окружающей среды, ведения отчетности и анализа результатов деятельности.
  3. Производство продукции (товаров, работ, услуг) с учетом технических регламентов, международных, национальных стандартов, стандартов и правил Национальной Ассоциации обеспечивается установлением требований к организации деятельности, поддержкой и развитием профессионального уровня руководителей и персонала, поддержкой репутации организации – членов Национальной Ассоциации, как добросовестных организаций, надежных партнеров, клиентоориентированных организаций.
  4. Обеспечение соответствия деятельности организаций – членов Национальной Ассоциации техническим регламентам, международным, национальным стандартам, лучшим практикам, правилам и стандартам достигается постоянным ростом профессионализма, умения и навыков руководителей, специалистов, персонала, изучением наилучших практик, сравнением достигнутых результатов с требованиями стандартов, потребностями потребителей, общества, поставленными задачами.
  5. *Взаимодействие с Клиентами.*

Организации - члены Национальной Ассоциации постоянно работают над достижением поставленных целей, задач, по улучшению качества продукции (товаров, работ, услуг). Руководство и персонал осознают, что уровень профессионального мастерства, знания и навыки сотрудников непосредственно влияют на качество продукции, эффективность деятельности и конкурентоспособность организаций – членов Национальной Ассоциации. Организации – члены Национальной Ассоциации, руководство и персонал ориентированы на клиентов, прилагают все усилия для завоевания доверия и уважения имеющихся и потенциальных клиентов, сохранения постоянных отношений с клиентами. Организации – члены Национальной Ассоциации обеспечивают своевременную обратную связь с потребителями, своевременно рассматривают их жалобы, замечания, претензии, производят оценку производимой продукции, систем менеджмента, разрабатывают программы мер для достижения соответствия деятельности национальным, международным стандартам, лучшим практикам.

* 1. *Взаимоотношения с Партнерами.*

Организации – члены Национальной Ассоциации высоко ценят своих партнеров, руководство и персонал. Осознают, что удовлетворенность их клиентов непосредственно связана с устойчивостью их отношений с партнерами. Мы постоянно работаем над установлением долгосрочного сотрудничества с партнерами, удовлетворенность партнеров рассматриваем как важное направление развития организаций – членов Национальной Ассоциации.

Организации – члены Национальной Ассоциации взаимодействуют с партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности, полной ответственности выполнения принятых на себя обязательств. Руководство и персонал прилагают все усилия для выполнения условий контрактов, договоров с деловыми партнерами и выполнения своих обязательств по отношению к ним. Организации – члены Национальной Ассоциации стремятся развивать партнерские отношения и выбирают честную конкуренцию.

* 1. *Взаимоотношения с персоналом.*

Руководители, специалисты и персонал постоянно повышают свою квалификацию, уровень профессионального мастерства, знания и навыки, обеспечивают стабильную и устойчивую деятельность организаций – членов Национальной Ассоциации, применяют необходимые усилия для достижения организациями лидерства, непрерывного развития их бизнеса, проявляют внимание к выполнению своих обязательств перед клиентами и партнерами, стремятся обеспечить соответствие деятельности организаций национальным, международным стандартам, стандартам Национальной Ассоциации, лучшим мировым практикам.

* 1. *Взаимоотношения с инвесторами, собственниками, акционерами.*

Инвесторы, собственники, акционеры признают важность ключевых ценностей, принципов и правил деловой этики Национальной Ассоциации и оказывают организациям необходимую поддержку для их реализации.

* 1. *Отношения с органами власти.*

Организации – члены Национальной Ассоциации стремятся оказывать положительное влияние на решение социально-значимых вопросов, совершенствование законодательства, нормативно-правовых актов.

Организации – члены Национальной Ассоциации соответствуют в своей деятельности законодательству Российской Федерации, содействуют укреплению институтов гражданского общества.

Организации – члены Национальной Ассоциации осознают свою социальную ответственность, взаимодействуют с обществом и органами власти, поддерживают инициативы, направленные на развитие бизнеса организаций, экономики страны.

1. **КОРПОРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**
   1. Национальная Ассоциация осознает свою социальную ответственность перед обществом и организациями – членами Национальной Ассоциации.
   2. Национальная Ассоциация и организации – члены Национальной Ассоциации не допускают любого вида дискриминации по отношению ко всем заинтересованным лицам.
   3. Деятельность организаций не должна идти во вред интересам Национальной Ассоциации и других организаций, мешать или компрометировать персональную ответственность и обязанности.
2. **ОБЩЕСТВЕННЫЕ СВЯЗИ**
   1. Национальная Ассоциация и организации – члены Национальной Ассоциации несут ответственность за все публичные заявления, сделанные от лица Национальной Ассоциации или организаций – членов Национальной Ассоциации, маркетинговую политику и связи с общественностью.
   2. Национальная Ассоциация и организации – члены Национальной Ассоциации взаимодействуют с законодательными и исполнительными органами государственной власти, органами регионально власти, органами местного самоуправления, неправительственными организациями, бизнес ассоциациями, международными организациями на основе корпоративных ценностей, убеждений и стратегий Национальной Ассоциации в целом.
3. **РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**
   1. Соблюдение настоящего Кодекса является обязательным для Национальной Ассоциации, организаций – членов Национальной Ассоциации, руководителей и других лиц Национальной Ассоциации и организаций – членов Национальной Ассоциации.
   2. Настоящий Кодекс пересматривается по мере необходимости по инициативе руководства Национальной Ассоциации или организаций – членов Национальной Ассоциации в случае поступления предложений.
   3. Соблюдение настоящего Кодекса является необходимой частью корпоративной культуры Национальной Ассоциации.