

СОГЛАСОВАНО:  
 Председатель представительного  
 Органа ООО ГК «Информ-Системы»  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор  
 ООО ГК «Информ-Системы»  
 \_\_\_\_\_ / Игнатъев А.Н.  
 Приказ № 01-08/\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

## **Регламент Корпоративного этикета**

1. Регламент корпоративного этикета Группы компаний «Информ-Системы» (далее – Регламент) – внутренний организационно-нормативный документ Группы компаний «Информ-Системы» (далее – Компания), представляющий собой свод корпоративных норм поведения и общения сотрудников внутри компании и во внешней среде.
2. Компания учитывает необходимость адаптации каждого нового работника к новым обязанностям, функциям и задачам, а также к новому коллективу. За новым сотрудником компания закрепляет контактное лицо из числа опытных работников, которое путем консультирования, рекомендаций способствует вхождению в должность нового сотрудника. Каждый сотрудник имеет возможность беспрепятственного карьерного роста согласно соответствующего Регламента, а также возможность принимать в своё подчинение новых сотрудников в связи с таким ростом.
3. Все сотрудники являются единой командой и действуют сообща с целью развития Компании и повышения её репутации. В случае обращения друг к другу по рабочим вопросам, любой сотрудник компании откладывает свои дела и помогает решить вопрос коллеги, а после этого продолжает заниматься своими делами.
4. В отношениях с Компанией, коллективом, внешними контактами сотрудникам запрещается предоставлять ложные сведения и недостоверную информацию/документы. Руководителям запрещается поручать подчиненным сотрудникам предоставлять недостоверную информацию любым заинтересованным лицам.
5. В работе сотрудники используют систему коллективной работы, внося туда все необходимые данные. Не допускается делать заметки на стикерах, листках бумаги для записи какой-либо рабочей информации. В случае временной невозможности использования системы коллективной работы допускается использование рабочего блокнота для записи какой-либо рабочей информации. При первой возможности записи из рабочего блокнота должны быть перенесены в систему коллективной работы.
6. Сотрудник в системе коллективной работы используем вкладку «Домой», размещая там как минимум 4 следующих информационных поля: «Новости», «ИнфоЖурнал», «Календарь», «Трекер».
7. Сотрудники Компании всегда находятся на связи, отвечают на телефонный звонок, либо перезванивают при первой возможности, при отсутствии возможности ответить на телефонный звонок сотрудник пользуется иными средствами коммуникации (Skype, Viber, WhatsApp, СМС и т. п.). Запрещается умышленно сбрасывать входящий звонок без обратной связи.

8. Сотрудники заранее согласовывают с непосредственным руководителем своё отсутствие на работе или недоступность телефонной связи, своевременно информируют коллектив об обстоятельствах, послуживших причиной такого отсутствия, путем размещения соответствующего сообщения в группе в Viber. Запрещается указывать несоответствующие действительности причины отсутствия либо согласовывать отсутствие, имея срочные незавершенные поручения, внештатные ситуации либо обращения.
9. В случае временного отсутствия работника на рабочем месте, он обязан оперативно реагировать в любое время и самостоятельно решать вопрос, находящийся в его компетенции, либо просит помочь других сотрудников, при этом сам остаётся ответственным за фактическое решение.
10. Поставленные задачи выполняются чётко в срок, цели задач должны быть достигнуты. Запрещено перекладывать задачи на других, бездействовать по своей сфере ответственности. Сотрудники самостоятельно получают недостающие знания для решения рабочих вопросов и поставленных задач.
11. В случае систематической неуспеваемости и низких позиций в рейтинге, компания идет навстречу сотруднику, не принимая скоротечных решений об увольнении, предоставляет возможность для устранения просроченных поручений и повышения квалификации до минимально необходимой для работы в компании. Сотрудник должен ценить данную позицию компании, в свою очередь, идти навстречу и прилагать максимум усилий - в случае необходимости задерживаться на работе, выходить в выходной день для скорейшего закрытия просроченных поручений и повышения позиции в рейтинге.
12. Сотрудники обязаны самостоятельно контролировать свои сферы работы и соблюдать договоренности, достигнутые с руководством либо иными сотрудниками компании. Запрещено не исполнять, либо изменять в одностороннем порядке условия договоренностей, провоцируя тем самым руководство на осуществление дополнительного контроля.
13. Если сотрудник допустил ошибку, остальные сотрудники помогают ему её устранить. Обоснованные сообщения коллег о выявленной ошибке в работе воспринимаются конструктивно, ошибка устраняется в минимальный срок. Если в ходе выполнения задач возникают проблемы, они также должны быть устранены минимальные сроки.
14. При общении по рабочим вопросам, разрешении проблем, возникающих в рабочем процессе, сотрудники обращаются за помощью к своим руководителям. Решение рабочих вопросов должно быть конструктивным и иметь фактический результат. Если руководитель не может решить вопрос, он обращается за помощью к директору. Взаимодействие сотрудника и директора напрямую не рекомендуется. В случае возникновения сложных ситуаций сотрудники должны думать самостоятельно, находить и предлагать решения таких ситуаций.
15. Каждый руководитель серьёзно подходит к своей сфере ответственности, обязанностям и внештатным ситуациям, не допускает наступления негативных последствий для Компании, предпринимает все необходимые меры заранее.

16. В целях ликвидации и предотвращения накопления в зоне ответственности сотрудников критичных моментов, влекущих либо могущих повлечь убытки для компании и/или партнеров, технические сбои, вынужденные простои в работе, жалобы клиентов, потерю клиента, порчу деловой репутации, неисполнение договоренностей с партнерами, штрафы, пени, санкции контролирующих органов, наступление юридической ответственности, срывы либо перенос сроков заключения сделок и/или переговоров, затягивание обратной связи потенциальным либо текущим партнерам, нарушение сроков предоставления либо подписания документов, затягивание реализации важных проектов и прочих моментов с аналогичными последствиями, каждый четверг секретарь ОЮК проводит анализ по каждому сотруднику на предмет наличия вышеуказанных моментов, составляет список необходимых к закрытию в ближайшие выходные дни, издает приказы о выходе сотрудников согласно списка в выходной день и не позднее 18:00 часов этого же дня подписывает его у сотрудников.
17. Сотрудники и руководители компании обязаны обеспечивать безопасную и безубыточную работу всех юридических лиц Группы путем совершенствования регламентов, издания необходимых приказов, установления зон ответственности и контроля, не допускать хищения, случаи мошенничества и прочие ситуации, которые могут причинить финансовый убыток предприятиям Группы.
18. При взаимодействии различных сотрудников между собой, решение рабочих вопросов происходит в режиме реального времени (online). Инициатор обращения, заинтересованный в получении ответного результата, устно сообщает адресату о направлении соответствующего запроса, обсуждает его суть и самостоятельно контролирует своевременное исполнение запроса. Игнорирование обращений инициатора запрещено.
19. Специалист, получивший через средства электронных коммуникаций обращение клиента или иное внешнее сообщение от потенциальных или существующих партнеров, также отвечает на него online. Если ответ по существу в режиме online невозможен, специалист письменно отвечает на поступившее обращение с указанием времени направления ответа по существу.
20. Запрещается отправлять сотрудника/клиента к другому специалисту, если вопрос находится в вашей компетенции. Если нужна помощь сотрудника, необходимо самостоятельно просить его помочь. Деловые обращения между сотрудниками имеют приоритет по отношению к остальным задачам.
21. Запрещается задавать руководству вопросы, ответы на которые заранее известны, были даны в самой формулировке данного сотруднику поручения, либо очевидны. При решении задач сотрудник должен выбирать самый разумный и оптимальный путь достижения результата.
22. Сотрудник, направляющий на какую-либо встречу, поездку в организацию с целью заверения документов, открытия расчетного счёта, проведение встречи с контрагентом, отправки или получения документов и т.д. другого сотрудника, обязан предоставить ему последовательность действий «шаг за шагом» в виде распечатки,

приложенной к документам, либо направить текстовое сообщение с данной последовательностью.

23. При направлении по электронной почте либо в бумажном виде каких-либо документов другому сотруднику, отправитель обязательно прилагает подробные пояснения о действиях, которые необходимо совершить получателю с соответствующей документацией.
24. Запрещается отправлять по электронной почте файлы размер которых превышает 10 мб. Объем одного отсканированного документа не может превышать 500 мб.
25. При взаимодействии между собой, все сотрудники соблюдают субординацию. Директор и руководители на собраниях и официальных мероприятиях, а также в присутствии партнеров - обращаются друг к другу на "вы" по имени и отчеству. Обращение руководителя к сотруднику отдела допускается на "вы" или "ты", как по имени и отчеству, так и только по имени. Подчиненные обращаются к руководителям на «вы» по имени и отчеству. Между сотрудниками допускается обращение на «вы» или на «ты», как по имени и отчеству, так и только по имени. Запрещается обращение к вышестоящему руководителю, минуя непосредственного руководителя сотрудника.
26. Запрещается хамство и грубость по отношению к коллегам, партнерам, клиентам и любым третьим лицам.
27. Запрещается спорить, пререкаться, выяснять отношения, разговаривать на повышенных тонах в присутствии клиентов, контрагентов либо иных посторонних лиц, а также в ходе проведения переговоров, телефонных звонков, видеоконференций с клиентами. Все обоснованные возражения или необходимые пояснения, эмоциональные высказывания следует обсуждать после завершения процесса переговоров с третьими лицами.
28. Громкость звонка или иных уведомлений мобильного телефона сотрудника, находящегося в офисе не должна мешать работе других сотрудников. Во время проведения встреч, собраний или переговоров звук мобильного телефона отключается.
29. Сотрудники проводят служебные телефонные переговоры не покидая рабочее место, используют, в том числе аудио (внутренняя, либо корпоративная сотовая связь, аудио-вызовы viber, watsapp итд) либо видео (skype, facetime, итд). Для проведения служебного телефонного разговора запрещается выходить из офиса, покидать рабочее место, беспорядочно ходить по кабинету, выбегать в коридор, на лестничную площадку и т.п. Чтобы не мешать коллегам, сотрудник использует наушники.
30. Компания использует принцип подписания двусторонних документов после контрагента: разрешается подписывать только документы, поступившие от контрагента и имеющие все необходимые для совершения сделки реквизиты – оригинальную подпись уполномоченного лица и оригинальный оттиск печати. Запрещается подписывать и направлять контрагенту договоры, оформленные только со стороны компании.

31. Документы, предназначенные для согласования и/или подписания должны иметь законченный вид. Запрещается направлять документ до завершения его разработки, в том числе процесса согласования (корректировки, рецензирования).
32. Документы/тексты, предоставленные на согласование и/или подписание Директору должны соответствовать утвержденному формату документов и не должны содержать смысловых, орфографических, грамматических ошибок и опечаток. Запрещено предлагать на согласование Директору документы без предварительного вычитывания профессиональным корректором. При отсутствии последнего, корректором может выступать любой сотрудник с отличным знанием русского языка.
33. Все подписи и печати на первичные документы ставятся до конца текущего рабочего дня, в котором был сформирован документ, либо до обеда следующего дня, если формирование документа пришлось на конец рабочего дня.
34. Все решения собраний обязательно протоколируются ответственным за проведение собрания либо инициатором, оформляются, подписываются всеми участниками и публикуются. Оформление протоколов должно быть завершено не позднее следующего за днем проведения собрания рабочего дня (за исключением, если для определенного вида собрания предусмотрен иной срок).
35. Запрещено использовать в деятельности компании не утвержденные протоколы собраний, не изданные приказы, не оформленные решения, не утвержденные формы документов до момента их подписания или утверждения.
36. Запрещено убирать в папки, оставлять на столе, иным образом хранить не до конца оформленные документы.
37. Компания использует принцип хранения абсолютно всех внешних контактов в системе коллективной работы. Сотрудник немедленно и в обязательном порядке вносит полученные внешние контакты (клиентов, агентов, представителей, провайдеров, партнёров и другие полезные контакты, а также источник получения клиентом информации о компании) в список контактов в системе коллективной работы. Обязательные для заполнения поля: «Имя», «Фамилия», «Рабочий телефон» строго по форме +7861000000, «Мобильный телефон» строго по форме +79180000000, «Организация», «Отдел», «Должность». Поле «Фамилия» должно быть заполнено, т.к. без заполнения этого поля контакт не сохранится. Фамилия, имя контакта должны быть выяснены. Запрещается заполнять графу «Фамилия» знаком «?» или другими символами, в том числе именем, отчеством и т.п. Рекомендуемые для заполнения поля: «Ссылка на сайт», «Улица», «Город», «Регион».
38. Подпись сотрудника для сообщений электронной почты имеет типовой набор сведений. Такой набор сведений начинается со слов «С уважением,» и включает в себя фамилию, имя, отчество, далее после двойного нажатия «enter» указывается наименование должности сотрудника, далее со следующей строки указывается наименование Группа Компаний «Информ-Системы», далее после двойного нажатия «enter» указывается «тел./факс:» следуют сведения о номерах телефонов (мобильных, городских с указанием внутреннего добавочного номера, федерального бесплатного номера), далее после двойного нажатия «enter» указывается - Skype, далее после двойного нажатия «enter» указываются адреса сайтов группы компаний

в сети Интернет в порядке убывания важности, далее после двойного нажатия «enter» указываются адреса Социальных сетей (youtube.com, twitter.com, www.linkedin.com, [alexeyignatiev.livejournal.com](http://alexeyignatiev.livejournal.com), www.instagram.com), далее после двойного нажатия «enter» указываются адреса электронной почты (включая адрес сотрудника, адрес для общих вопросов и предложений [info@isg.dev](mailto:info@isg.dev), адрес технического отдела [support@isg.dev](mailto:support@isg.dev), адрес отдела продаж [sales@isg.dev](mailto:sales@isg.dev)).

39. Ведение календаря в системе коллективной работы является обязательным. Все сотрудники отделов регулярно вносят в него информацию о предстоящих событиях (важных напоминаниях, штатных событиях, встречах, совещаниях и иных значимых событиях). Участниками событий в Календаре могут быть конкретные сотрудники либо группы (отделы).
40. Если дата события по каким-либо причинам была изменена, ответственный сотрудник в тот же рабочий день должен внести в Календарь уточненную дату события.
41. Стена у рабочего места каждого сотрудника должна иметь утвержденные руководителем: напечатанный распорядок дня, нормативы, установленные для данной должности, иные дополнительные документы, необходимые для данной должности.
42. Сотрудник обязан самостоятельно обеспечивать и поддерживать готовность своего рабочего места к использованию: к рабочему компьютеру подключены принтеры, сканеры, иные необходимые для работы устройства; IP-телефоны должны находиться на связи; аккумуляторы периферийных устройств должны иметь достаточный заряд, получены все необходимые для работы учетные записи и доступы.
43. Работники Компании соблюдают принцип неразглашения инсайдерской информации о деятельности Компании и группе её компаний. Работникам Запрещается распространять, сообщать и иным образом разглашать информацию, содержащую коммерческую тайну и конфиденциальную информацию.
44. Сотрудники обязаны соблюдать принципы безопасности при работе с информацией компании. На компьютерах используется шифрование разделов с данными на основе данных учетной записи с использованием систем шифрования данных FileVault, EFS. Корпоративная учетная запись должна содержать пароль, состоящий не менее, чем из 8 знаков, содержащих, буквы, цифры и специальные символы.
45. Запрещается использовать пароли на рабочие компьютеры, совпадающие с паролями любых учетных записей сотрудника, в том числе личных учетных записей. Запрещается передавать другим лицам любые рабочие реквизиты, включая, но не ограничиваясь следующим - данные своей корпоративной учетной записи, пароли от входа в рабочий компьютер, любые реквизиты для доступа к ресурсам компании (кабинеты поставщиков услуг и партнеров, в том числе, банков), серверов, аккаунтов компании в социальных сетях и других возможных ресурсов.
46. Все реквизиты доступа к аккаунтам компании на интернет-ресурсах, социальных сетях, кабинетам поставщиков услуг и партнеров хранятся на крипто разделе encfs с

шифрованием самих файлов и их имён, а также обязательным дублированием этих данных всем ответственным и связанным с этими данными сотрудниками. Пароль к крипто разделу должен состоять не менее, чем из 10 символов, содержащих буквы, цифры и специальные символы, которые сотрудник должен уверенно держать в памяти. Запрещается хранить любые реквизиты доступа и пароли на материальных носителях (блокноте, стикерах, и др.), все указанные сведения хранятся только в крипто хранилищах.

47. При необходимости проведения технических работ на любом их ресурсов компании (EG, Статистика, сервера, система SkySend и прочие) сотрудник либо руководитель ОСП уведомляет коллектив по средствам имеющихся каналов связи сотрудников (группа Вайбер, модуль Новости и т.д.) о проведении таких работ и о сроках их завершения, не позднее чем: за 1 день – о проведении запланированных ранее работах; за 1 час - о возникших в течении дня работах, и в течение 30 минут с момента наступления события - о неожиданных технических сбоях и неполадках, предупреждая о возможных последствиях (отображение некорректных данных, приостановление доступов, снижение скорости работы и т.д.)
48. Общение с представителями государственных органов, проводящих различные проверки, запрашивающих различные документы и т.п., а равно со средствами массовой информации (СМИ) разрешается только сотрудникам Компании, имеющим специальные полномочия, оформленные доверенностью, приказом. Запрещается предоставление сотрудниками Компании каких бы то ни было сведений и документов без получения официальных письменных запросов от государственных органов. Запрещается давать какие-либо комментарии СМИ относительно любых событий, проходящих в Компании без предварительного согласования объёма и содержания таких комментариев с руководителем Компании. В случае возникновения конфликтов с любыми внешними структурами работники действуют, учитывая интересы Компании.
49. При проведении переговоров с партнерами (потенциальными партнерами) сотрудник представляется, в ходе беседы выясняет контактные данные собеседника: ФИО, должность, наименование компании, номер телефона, при необходимости – электронную почту.
50. Подарки, предоставляемые Компанией своим клиентам и партнерам, передаются только от имени Компании в целом, а не как подарок от отдельного работника Компании. Подарки не должны ставить под сомнение имидж или деловую репутацию Компании или её работника.
51. В компании отсутствует дресс-код, сотрудникам достаточно иметь опрятный офисный внешний вид, чтобы в любой момент отправиться на встречу с партнерами, клиентами, в банк и иные организации представлять компанию, присутствовать на видеоконференциях, совещаниях и т.д. (Сланцы, шорты, рваные джинсы, спортивная, пляжная, не глаженая, грязная и т.п. одежда офисному виду не соответствуют).
52. Сотрудники принимают участие в общении в информационном пространстве Компании, обмениваются мнениями, обсуждают и решают рабочие вопросы,

размещают информационные сообщения, публикуют новости. Чтобы делиться информацией, планами и эмоциями, обсуждать важные моменты и события в жизни компании, каждый понедельник сотрудники собираются на летучку, проводимую со всеми сотрудниками всех офисов компании.

53. Каждый сотрудник должен открыто и честно заявлять о существующих проблемах, не замалчивая значимую информацию, не скрывая важные для компании события и факты, некорректные поступки и нарушения любого сотрудника компании, в том числе непосредственного руководителя.
54. Каждый сотрудник вправе высказывать критические суждения в адрес руководства и других сотрудников, обязательно обосновывая свою позицию реальными, имеющими место быть фактами и обстоятельствами, не выдумывая и не искажая информацию для подтверждения своей точки зрения. ЗАПРЕЩАЕТСЯ предъявлять необоснованные претензии, сообщать и распространять не соответствующую действительности информацию.
55. Руководители планируют исполнение обязанностей работником/работниками, таким образом, чтобы исключить любой конфликт между ними. Запрещаются споры и выяснение отношений по поводу исполнения обязанностей или поручений, а также выяснение личных отношений между сотрудниками.
56. Если сотрудник считает распоряжения, либо рекомендации вышестоящего руководства не верными, и самостоятельно принимает решение им не следовать, то он несет полную материальную ответственность за возможный причиненный таким действием/бездействием прямой убыток и недополученную компанией прибыль.
57. Потенциальные конфликты должны оперативно выявляться и ликвидироваться начальниками отделов, а также самими сотрудниками. Потенциальные конфликты должны быть ликвидированы путем принятия названными лицами предупредительных мер. Начальники отделов должны исключить негативные последствия конфликтов (утечка информации, убытки, возможные проверки или санкции со стороны государственных органов и т.п.) для деятельности Компании. Возникшие конфликты решаются начальниками отделов при помощи конструктивных переговоров, а при необходимости – Генеральным директором Компании по принципам профессионализма, открытости, справедливости и честности.