

## **KODEKS ETYKI W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ**

### **1. PREAMBUŁA**

Budowanie dobrego wizerunku firmy i świadczenia najwyższej jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest związane z koniecznością poszanowania środowiska naturalnego, przestrzegania zasad etyki i kultury przedsiębiorczości oraz nieustanny rozwój oraz nowoczesne technologie. Działania zmierzające do zapewnienia najwyższej jakości usług, rzetelność wobec kontrahentów, pracowników, samorządu terytorialnego i środowiska naturalnego świadczą o odpowiedzialnym podejściu do kierowania firmą i są jednymi ze źródeł sukcesu. Uczciwość jest warunkiem koniecznym dla osiągnięcia stabilności przedsiębiorstwa i sukcesu, a reputacja firmy i zaufanie do niej jest jedną z największych wartości firmy.

### **2. STOSUNKI Z KLIENTAMI**

1. Celem przedsiębiorstwa jest dostarczanie wszystkim swoim odbiorcom wysokiej jakości wody i świadczenie usług ciągłego odbioru ścieków, a w szczególności:
  - niezwłoczne usuwanie awarii, planowanie remontów oraz inwestycji w sposób najmniej uciążliwy dla mieszkańców oraz w miarę najlepszych możliwości informowanie o planowanych działaniach;
  - dbanie o zapewnienie pełnej satysfakcji wszystkich klientów poprzez rzetelne, życzliwe i indywidualne podejście do pojawiających się problemów;
  - ścisłe przestrzeganie ustalonych pozwoleń wodno – prawnych w zakresie ilości wody surowej pobieranej z ujęć oraz przestrzeganie ustalonych parametrów odprowadzanych ścieków.
2. W przedsięwzięciach reklamowych i innych formach przekazu firma będzie unikać podawania nieprawdziwych, przesadzonych lub niepełnych informacji.
3. Dla zapewnienia pełnej satysfakcji klientów przedsiębiorstwo będzie zapewniać wysoki standard usług serwisowych.
4. Firma będzie unikać praktyk, zmierzających do zwiększenia sprzedaży przez jakiegokolwiek przedsięwzięcia marketingowe niezgodne z prawem.
5. Firma będzie utrzymywać w tajemnicy zastrzeżone informacje uzyskane od klienta.

### **3. STOSUNKI Z WŁAŚCICIELAMI I INWESTORAMI**

1. Firma będzie dbać o interesy właścicieli i inwestorów, a także nie uczyni niczego, aby uprzywilejować jedną grupę inwestorów kosztem drugiej.
2. Firma powinna dążyć do osiągnięcia efektywnej stopy zwrotu kapitału w długim okresie.
3. Firma będzie uczciwie informować o swojej polityce, osiągnięciach i perspektywach rozwoju.

### **4. STOSUNKI Z PRACOWNIKAMI**

1. Stosunki przedsiębiorcy z pracownikami będą oparte na szacunku dla ich godności osobistej.

2. Firma będzie przyjmować i awansować pracowników, biorąc pod uwagę kwalifikacje wymagane na danym stanowisku. Pracownicy nie będą dyskryminowani ze względu na rasę, religię, narodowość, kolor skóry, wiek, płeć, stan cywilny czy inwalidztwo.
3. Firma będzie dążyć do zapewnienia stabilnych miejsc pracy oraz rzetelnie informować pracowników o perspektywach zatrudnienia.
4. Firma jest zobowiązana zapewnić czyste, zdrowe i bezpieczne środowisko pracy zgodnie ze standardami i przepisami prawa.
5. Przedsiębiorstwo będzie stosować reguły przejrzystej i czytelnej polityki wynagradzania. Reguły systemu wynagradzania będą tak skonstruowane, aby uwzględnić również indywidualny wkład każdego pracownika.
6. Firma będzie pomagać pracownikom w podnoszeniu kwalifikacji i wspierać ich karierę w firmie.
7. Firma będzie informować pracowników o celach swojej działalności i zadaniach na poszczególnych stanowiskach pracy.
8. Firma będzie wspierać pozytywne relacje pracownicze.
9. Przedsiębiorstwo będzie piętnować wszelkie zachowania, które pozbawione są szacunku dla drugiej osoby, jakiegokolwiek przejawy mobbingu, molestowania, naruszenia godności osobistej oraz zachowania tworzące wrogą, poniżającą, upokarzającą lub uwłaczającą komuś atmosferę w miejscu pracy.
10. Firma będzie dążyć do jak najszybszego rozstrzygnięcia sporów i uczyni wszystko, aby rozwiązać te spory bez dopuszczenia do eskalacji konfliktu.
11. Firma będzie dążyć do zapewnienia jak najpełniejszej komunikacji z każdym pracownikiem.
12. Firma będzie prowadziła konstruktywny dialog ze związkami zawodowymi.

## 5. STOSUNKI Z KONTRAHENTAMI

1. Stosunki pomiędzy firmą i kontrahentami powinny być oparte na wzajemnym zaufaniu.
2. Zapłata za wykonaną usługę lub dostarczony towar będzie uiszczona w terminie i zgodnie z zawartą umową.
3. Siła finansowa firmy nie będzie nadużywana.
4. Firma 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. W związku z tym powinny być przestrzegane następujące reguły:
  - nie należy nakłaniać nikogo do przyjęcia prezentu,
  - nie należy dawać prezentów pieniężnych,
  - rozsądne, małe upominki i przejawy gościnności mogą być zaakceptowane, jeżeli nie powodują żadnego zobowiązania u obdarowanego i mogą być odwzajemnione w takim samym stopniu,
  - należy informować przełożonych o każdym otrzymanym kosztownym prezencie oraz o wyświadczonej przysłudze, związanych z firmą, z którą prowadzona jest współpraca.
5. Informacje dotyczące stosunków pomiędzy firmą a kontrahentami powinny być traktowane jako poufne.
6. Firma będzie przestrzegać Ustawy o zamówieniach publicznych, a wszystkie konkursy będzie rozstrzygać zgodnie z zasadą bezstronności.

## **6. RELACJE Z KONKURENCJĄ**

1. Firma będzie uczciwie współzawodniczyć z konkurentami i nie będzie podważać ich reputacji.
2. W kontaktach z konkurencją, pracownicy będą unikać sytuacji umożliwiających przekazanie poufnych informacji dotyczących firmy.
3. Firma nie będzie próbowała pozyskać informacji dotyczących konkurencji środkami nielegalnymi.
4. Firma nie będzie stosować restrykcyjnych praktyk handlowych, niezgodnych z prawem.

## **7. POWIĄZANIA Z WŁADZAMI I LOKALNYMI SPOŁECZNOŚCIAMI**

1. Firma dołoży wszelkich starań, aby być wrażliwym społecznie podmiotem gospodarczym, będzie służyć społeczności poprzez zapewnianie korzystnych możliwości zatrudnienia i dobrych warunków pracy oraz działalność korzystną dla firmy i społeczności.
2. Wspólnie z samorządem lokalnym będzie współpracować nad poprawą jakości gospodarki wodno-ściekowej wykorzystując swój potencjał i wiedzę.
3. Przedsiębiorstwo będzie brało pod uwagę interesy całego otoczenia, starając się uwzględnić interes lokalny.
4. Firma będzie wspierać w miarę możliwości społeczność lokalną. Dotacje na cele charytatywne będą przyznawane w uzgodnieniu z właścicielami.

## **8. ŚRODOWISKO NATURALNE**

1. Przedsiębiorstwo w swojej działalności będzie kierowało się wysokim stopniem odpowiedzialności za środowisko naturalne.
2. Firma jest zobowiązana dbać o środowisko, a zasoby naturalne wykorzystywać w sposób racjonalny i odpowiedzialny. W związku z powyższym Firma będzie:
  - starać się, aby produkcja wody, gospodarka ściekowa, gospodarka odpadami, emisja gazów i pyłów oraz hałas mieściły się w wyznaczonych standardach,
  - analizować efekty każdego nowego przedsięwzięcia dla środowiska,
  - mieć wzgląd na ochronę żyjących w naturze zwierząt i roślin, a w szczególności nie wycinanie drzew ze względów estetycznych oraz w trakcie prowadzenia nowych inwestycji.

## **9. ZWIĄZKI BIZNESU Z POLITYKĄ**

1. Działania firmy będą charakteryzować się pełnym poszanowaniem dla prawa, realizowanego przez demokratycznie powołane władze lokalne, regionalne i ogólnokrajowe.
2. Firma nie będzie wspierać działalności politycznej.
3. Polityka firmy w zakresie wspierania działalności społecznej powinna być jawna.
4. Firma nie będzie traktować w sposób szczególnie uprzywilejowany polityków i przedstawicieli władzy.

## **10. WDRAŻANIE KODEKSU**

1. Wdrażanie Kodeksu powinno być połączone z monitorowaniem.
2. Ścisłe stosowanie kodeksu powinno być efektem edukacji pracowników, w zakresie przyjętych zasad.
3. Firma powinna monitorować zgodność podejmowanych decyzji i metod działania z przyjętymi w Kodeksie zasadami.