

ПРИКАЗ

«12» 04 2023 г.

№ ПР-050-23

г. Москва

О вводе в действие стандарта «Требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций при производстве работ на Автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог»». Версия 2.0

В целях актуализации документа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие стандарт «Требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций при производстве работ на Автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог» Шифр документа 03.08.01.СТВК-05. Версия 2.0 (далее – Стандарт) (Приложение № 1).

2. Признать утратившим силу стандарт «Требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций при производстве работ на Автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог» Шифр документа 03.08.01.СТВК-05. Версия 1.0.

3. Начальнику Коммерческой службы Новизенцеву В.В. организовать:

3.1. Размещение Стандарта на сайте <http://www.m-road.ru/corporate/contractors/safety/> в разделе «Подрядчикам».

3.2. Информирование подрядных организаций об изменении версии Стандарта в соответствии с «Регламентом проведения массовых рассылок и направления уведомлений постоянным Пользователям и Контрагентам» Шифр документа 02.04.03.ОПП-01.Р-01. Версия 2.0.

4. Начальнику отдела кадров Бойдаченко Е.А. в течение 20-ти рабочих дней с даты утверждения Стандарта ознакомить с ним под подпись всех руководителей структурных подразделений Компании.

5. Ведущему специалисту по документообороту отдела организации и контроля Королевой Ю.А. в течение 2-х рабочих дней с даты подписания Приказа:

5.1. Перевести утративший силу документ в статус «Архив» в системе электронного документооборота;

5.2. Разместить утвержденный документ на корпоративном портале в базе нормативных документов.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Коммерческой службы Новизенцева В.В.

Приложение:

1. 03.08.01.СТВК-05.Версия 2.0 «Требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций при производстве работ на Автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог» на 8 л. в 2 экз.

Один экземпляр хранится в деле «Приказы по основной деятельности». Второй экземпляр хранится в деле «Нормативные документы».

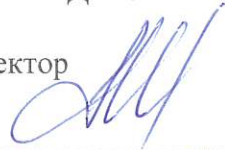
Директор



В.А. Некрасов

УТВЕРЖДАЮ

Директор



В.А. Некрасов

« 12 » 04 . 2023 г.

Введен в действие Приказом

от 12.04.2023г. № ПР-050-23

СТАНДАРТ

ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПОВЕДЕНИЮ СОТРУДНИКОВ ПОДРЯДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ РАБОТ НА АВТОМОБИЛЬНЫХ ДОРОГАХ, ОПЕРАТОРОМ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ АО «НОВОЕ КАЧЕСТВО ДОРОГ»

Шифр документа 03.08.01.СТВК-05.

Версия 2.0

Предисловие

1. Номер и шифр вида деятельности - 03.08.01.СТВК-05. Стандартизация внешних коммуникаций.

2. РАЗРАБОТАН Главным специалистом по регламентации отдела организации и контроля Громовой И.Е. на основании шаблона документа «Стандарт на Наименование предмета, оборудования, объекта, продукта, тарифа, средства производства, информационной системы и т.п.».

3. ВЗАМЕН Стандарта «Требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций при производстве работ на автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог».

4. Журнал изменений

№	Номер версии	Обобщенное описание изменений
1	2	3
1	2.0	Формат Стандарта: - приведен в соответствие с утвержденным шаблоном документа; - скорректирован с учетом ввода в эксплуатацию «Северного дублера Кутузовского проспекта»; - в документ добавлены требования к сотрудникам подрядных организаций не использовать личные мобильные телефоны и служебные телефоны Оператора в личных целях на рабочем месте.

Оглавление

1. Общие положения.....	4
1.1 Область действия.....	4
1.2 Область распространения на подразделения и должности	4
1.3 Владелец нормативного документа	4
1.4 Нормативные ссылки	4
1.5 Термины и сокращения.....	4
2. Стандарты личных и профессиональных качеств	5
3. Стандарты внешнего вида.....	5
4. Стандарты поведения	5
5. Стандарты речи	6
6. Правила проведения в конфликтных ситуациях.....	7
7. Несоблюдение требований	7
Приложение №1 Перечень нарушений требований к внешнему виду и поведению	8

1. Общие положения

1.1 Область действия

1.1.1 Стандарт применяется подрядными организациями при производстве работ на Автомобильных дорогах, Оператором которых является АО «Новое качество дорог».

1.1.2 Стандартом установлены требования к внешнему виду и поведению сотрудников подрядных организаций.

1.1.3 Стандарт предназначен для:

- Повышения привлекательности Объектов, находящихся под управлением Оператора, для Пользователей Автомобильных дорог;
- Предотвращения действий, наносящих ущерб деловой репутации Оператора.

1.2 Область распространения на подразделения и должности

Требования Стандарта являются обязательными для соблюдения всеми подрядными организациями независимо от вида деятельности.

1.3 Владелец нормативного документа

Ответственным за поддержание актуального состояния документа является Начальник отдела организации и контроля.

1.4 Нормативные ссылки

"Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ч. 1 ст. 8, ст. 189).

1.5 Термины и сокращения

Автомобильные дороги, Объекты - автомобильные дороги, Оператором которых является АО «Новое качество дорог», в том числе автомобильная дорога «Новый выход на МКАД федеральной автомобильной дороги М-1 «Беларусь» Москва-Минск (соединительная автомобильная магистраль от МКАД в районе транспортной развязки с Молодогвардейской улицей до автомобильной дороги М-1 «Беларусь» Москва – Минск), Московская область» («Северный обход Одинцова») (СОО), платная магистральная дорога скоростного движения участка линейного объекта улично-дорожной сети г. Москвы «Северный дублёр Кутузовского проспекта от Молодогвардейской транспортной развязки до ММДЦ «Москва-СИТИ» вдоль Смоленского направления МЖД» («Северный дублер Кутузовского проспекта») (СДКП).

Дисциплина труда - обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с Трудовым Кодексом, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, трудовым договором.

Исполнитель – юридическое или физическое лицо, непосредственно выполняющее работы на Объекте по заданию Оператора, в том числе, привлеченные Исполнителем третьи лица (подрядные и субподрядные организации) для непосредственного выполнения работ на Объекте, за действия которых Исполнитель отвечает, как за свои собственные.

Ненормативная лексика - сегмент бранной лексики, включающий вульгарные, грубые и грубейшие (непристойные) бранные выражения, часто выражающие спонтанную речевую реакцию на неожиданную (обычно неприятную) ситуацию.

Оператор – АО «Новое качество дорог», осуществляющее эксплуатацию Автомобильных дорог на основании заключенных между Оператором и Концессионерами Договоров об эксплуатации.

Поведение сотрудника Исполнителя – совокупность действий, в которых выражается его отношение к Пользователям Автомобильных дорог, работникам Оператора, другим людям, и которые могут меняться под влиянием внутренних и внешних факторов.

Пользователи Автомобильных дорог (Пользователи) - физические и юридические лица, использующие Автомобильные дороги в качестве участников дорожного движения.

Посетители Автомобильных дорог (Посетители) – лица, посещающие Автомобильные дороги в качестве пассажиров транспортных средств, потенциальных Пользователей.

2. Стандарты личных и профессиональных качеств

2.1 Корректное, вежливое поведение со всеми работниками Оператора, Пользователями, Посетителями, коллегами по работе, изначально уважительное к ним отношение, приветливость и доброжелательность.

2.2 Знание русского языка.

2.3 Отсутствие бросающихся в глаза скверных привычек (плевать, грызть ногти, семечки, громко разговаривать по телефону, использовать ненормативную лексику, строить гримасы и т.п.).

2.4 Аккуратность при производстве работ (место производства работ не вызывает дискомфорта у окружающих).

2.5 Дисциплинированность - соблюдение требований действующего законодательства в части охраны окружающей среды, охраны труда и промышленной безопасности, внутренних организационно-распорядительных и регламентирующих документов Оператора (аккуратное соблюдение дисциплины труда при производстве работ на Объектах без негативных последствий для окружающей среды и людей).

3. Стандарты внешнего вида

3.1 Внешний вид должен быть аккуратный, чистый - не вызывает негативную реакцию у окружающих.

3.2 Одежда и обувь

Одежда должна быть опрятной, чистой; обувь для работы в помещении - чистой.

Одежда и обувь должны соответствовать требованиям охраны труда и промышленной безопасности.

4. Стандарты поведения

4.1. Общение с работниками Оператора, Пользователями, Посетителями

Общение с работниками Оператора – это поддержание ровных, рабочих отношений при взаимодействии.

Общение с Пользователями, Посетителями осуществляется только при производственной необходимости.

Обязательной нормой поведения сотрудника Исполнителя должны быть вежливость, приветливость и доброжелательность.

Любое обращение сотрудника Исполнителя к Пользователю, Посетителю, работнику Оператора при первом контакте должно начинаться с приветствия.

При обращении Пользователя, Посетителя к сотруднику Исполнителя с вопросом или за помощью сотрудник Исполнителя должен ответить или оказать необходимое содействие, в случае если он обладает необходимой информацией.

Если вопрос не относится к компетенции сотрудника Исполнителя или сотрудник не обладает необходимой информацией, то сотрудник должен вежливо извиниться («Извините, пожалуйста/ Извините») и по возможности проинформировать Пользователя, Посетителя куда и к кому ему следует обратиться.

При выполнении своих должных обязанностей в присутствии работников Оператора, Пользователей, Посетителей **не допускается**:

- использование личных мобильных телефонов и служебных телефонов Оператора в личных целях;
- решение вопросов, не обусловленных трудовыми отношениями и должностными обязанностями;
- ведение личных разговоров, чтение книг, газет и иной литературы и т.п., не имеющих отношения к трудовой деятельности.

4.2. При разговоре с другими людьми сотрудники Исполнителя должны соблюдать социальную дистанцию – пределы допустимого расстояния между оппонентами должны быть от 1,2 м до 3,6 м.

При общении **не допускается**:

- использование ненормативной лексики;
- активной жестикуляции;
- сокращение социальной дистанции;
- резкие и быстрые движения;
- прикосновения и иные проявления социального поведения, которые могут быть истолкованы как агрессивное и неконтролируемое поведение.

5. Стандарты речи

5.1. Речь - лаконичная, спокойная, грамотная и понятная.

Использовать при общении с другими людьми только вежливые слова и обороты:

- «Добрый день/вечер)», «Будьте добры (любезны)», «Если Вам не трудно... (Вас не затруднит...?)», «Будьте, пожалуйста, аккуратнее», «Извините, но я должен ...»;
- обращаться со всеми на «Вы»;
- говорить уверенно, лаконично, спокойно, грамотно и понятно.

Не допускается:

- говорить путано, неуверенно, запинаться, допускать длительные паузы;
- обращаться к другим людям без приветствия, на «ты» или в повелительном или приказном тоне («Уйдите», «Не мешайте», «Пройдите», «Назад» др.);
- пускаться в рассуждения и вступать в полемику, спорить;
- вести параллельно разговор с несколькими лицами;
- начинать фразу с оборота «Вы не правы» в любом контексте;
- повышать тон, фамильярничать, грубить, передразнивать;
- использовать в разговорной речи: слова с ласкательными и уменьшительными суффиксами (документик, поездочка, автомобильчик и т.п.); слова-паразиты («типа-того», «ну», «как его»), ненормативную лексику;
- громогласно «во всеуслышание» вести переговоры по телефону, демонстрируя безразличное отношение к реакции окружающих.

5.2. Интонация - ровная, спокойная, доброжелательная («на одной ноте»).

Не допускаются:

- грубый тон;
- тяжелые демонстративные вздохи;

- тихий и неуверенный, а также громкий, резкий, «срывающийся» и оглушительный голос;
- ненормативная лексика.

6. Правила проведения в конфликтных ситуациях

При возникновении конфликтной ситуации между сотрудником Исполнителя и Пользователем, работником Оператора сотрудник Исполнителя должен:

- ни при каких ситуациях не спорить, стремиться к сохранению хороших отношений с противоположной стороной;
- не торопиться с озвучиванием собственного мнения; выслушать оппонента;
- не проявлять реакции на обидные и несправедливые замечания оппонента.

Не допускается:

- игнорировать справедливые требования к внешнему виду и поведению;
- позволять влиять на себя;
- провоцировать Пользователя, Посетителя, работника Оператора;
- игнорировать Пользователя, Посетителя, работника Оператора, проявлять безразличие, использовать отговорки: «Не знаю»; «Вы, что не видите!», «Подождите!»;
- обращаться без приветствия при первом контакте, в неуважительной форме, на «Ты»;
- перебивать, обрывать фразы обращающихся на полуслове;
- демонстрировать свое превосходство в осведомленности, в опыте, в возрасте;
- панибратство - бесцеремонно-фамильярное обращение с Пользователями и работниками Оператора;
- пренебрегать субординацией.

7. Несоблюдение требований

7.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения сотрудниками Исполнителя требований к внешнему виду и поведению Оператор вправе в одностороннем порядке потребовать оплаты неустойки в виде штрафа за каждый выявленный факт нарушения в размере, указанном в Перечне нарушений (см. Приложение №1 к данному документу). Факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Требованиями сотрудниками Исполнителя подтверждается односторонним Актом, составленным в двух экземплярах, подписанным ответственным работником Оператора.

7.2 Данный Акт направляется с сопроводительным письмом Исполнителю с требованием произвести оплату, а также с просьбой провести необходимую разъяснительную работу или требованием заменить сотрудника Исполнителя на Объекте (принимается в зависимости от степени и тяжести наступивших для Оператора последствий).

7.3 Подтверждением нарушения сотрудниками Исполнителя Требованиями могут являться: видео с камер; съёмка на иные технические средства (мобильный телефон, видеорегистратор и т.д.), показания работников Оператора или Пользователя.

7.4 Исполнитель обязан рассмотреть направленный Акт, подписать его, вернув один экземпляр ответственному работнику Оператора, сообщить Оператору о результатах и о принятых мерах, и оплатить штраф по реквизитам Оператора, указанным в сопроводительном письме.

Перечень нарушений требований к внешнему виду и поведению

№ п/п	Наименование нарушения	Штрафные санкции за каждый выявленный случай, руб.
1.	Несоблюдение требований внутренних организационно-распорядительных, регламентирующих документов, стандартов Оператора по установлению внутриобъектового и пропускного режимов, порядку организации и выполнению работ, подписанного двумя Сторонами договора и иных двухсторонних документов	1 500
2.	Нарушение правил ношения специальной одежды при производстве определенных работ, неопрятный внешний вид	1 000
3.	Загрязнение территории объекта, порча имущества в месте производства работ	Устанавливается по результатам работы комиссии
4.	Нахождение на рабочем месте в нетрезвом виде	100 000
5.	Курение вне зон, специально оборудованных для курения	1 000
6.	Грубое поведение с другими лицами объекта	5 000
7.	Использование на рабочем месте личных мобильных телефонов и служебных телефонов Оператора в личных целях, решение вопросов, не обусловленных трудовыми отношениями и должностными обязанностями, а также ведение личных разговоров, чтение книг, газет и иной литературы и т.п., не имеющих отношения к трудовой деятельности	500
8.	Действия, наносящие ущерб деловой репутации Оператора (дискредитация)	50 000