

Akciju sabiedrības „Pasažieru vilciens” ētikas kodekss

1. Akciju sabiedrības „Pasažieru vilciens” (turpmāk – Sabiedrība) ētikas kodekss (turpmāk – Ētikas kodekss) nosaka Sabiedrības darbinieku uzvedības principus saskarsmē ar Sabiedrības klientiem un darbiniekiem.
2. Ētikas kodekss ir saistošs visiem Sabiedrības darbiniekiem un personām, kuras darbojas Sabiedrības pārvaldes institūcijās (kopā saukti – darbinieki).
3. Sabiedrības darbiniekam, pildot savus amata pienākumus, kā arī ikdienā, jāievēro šādi profesionālās ētikas pamatprincipi:
 - 3.1. **taisnīgums:**
 - 3.1.1. Sabiedrības darbinieks rīkojas taisnīgi, ievērojot personu vienlīdzību likuma priekšā un neizrādot nepamatotas privilēģijas kādai no tām;
 - 3.1.2. Sabiedrības darbiniekam ir augsta tiesiskā apziņa, viņš rīkojas profesionāli, tikai un vienīgi saskaņā ar iekšējiem un ārējiem normatīviem aktiem un vispārējiem tiesību principiem;
 - 3.2. **atbildīgums:**
 - 3.2.1. amata pienākumus Sabiedrības darbinieks veic atbildīgi, izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sasniegtu profesionāli visaugstāko rezultātu;
 - 3.2.2. Sabiedrības darbinieks rakstiski iesniedz informāciju tiešajam vadītājam vai Ētikas komisijai par šī kodeksa pārkāpumiem, ko izdarījuši citi darbinieki, gadījumiem, kad viņam liek rīkoties nelikumīgi, neētiski vai veidā, kas saistīts ar sliktu pārvaldību;
 - 3.2.3. Sabiedrības vadība atbild par to, lai darbiniekam, kas pamatoti un labticīgi ziņo par jebkuru no iepriekšējā punktā minētajiem gadījumiem, netiek nodarīts nekāds kaitējums;
 - 3.3. **objektivitāte un neatkarība:**
 - 3.3.1. pieņemot lēmumus, Sabiedrības darbinieks ņem vērā tikai objektīvu un pārbaudītu informāciju un pamatojas uz iegūtajiem faktiem un pierādījumiem;
 - 3.3.2. Sabiedrības darbinieks ir patstāvīgs savu pienākumu izpildē, norobežojas no personīgajām interesēm un ārējās ietekmes (citu personu, politisku, reliģisku vai sociālu grupu interesēm, pakļaušanās sabiedrības protestiem vai bailēm no kritikas);
 - 3.4. **konfidencialitāte:**
 - 3.4.1. Sabiedrības darbinieks drīkst izpaust informāciju tikai saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par tās atklātību vai konfidencialitāti;
 - 3.4.2. Sabiedrības darbinieks informāciju, kas viņam kļuvusi zināma, pildot amata pienākumus, nedrīkst prettiesiski izpaust vai izmantot mērķiem, kas nav saistīti ar amata pienākumu veikšanu vai konkrētu darba uzdevumu pildīšanu, arī izbeidzoties darba tiesiskajām attiecībām;
 - 3.5. **godīgums:**
 - 3.5.1. Sabiedrības darbinieks savā profesionālajā darbībā ir patiess un godīgs, ir izpalīdzīgs, pieklājīgs, laipns pret kolēģiem un klientiem un respektē viņu tiesības un pienākumus;

- 3.5.2. Sabiedrības darbinieks efektīvi izmanto darba laiku, norobežo darbu Sabiedrībā no savas personīgās dzīves;
 - 3.5.3. Darbinieks atzīst savas kļūdas un labo tās, neatbalsta intrigas, tenku izplatīšanu un aprunāšanu;
 - 3.5.4. Darbinieks ļaunprātīgi neizmanto kolēģu vai klientu nezināšanu un kļūdas;
 - 3.5.5. Sabiedrības darbinieks godprātīgi izturas pret saviem amata pienākumiem un rakstiski iesniedz informāciju tiešajam vadītājam vai Ētikas komisijai ikvienā gadījumā, kur saskatāmas negodprātīgas rīcības pazīmes;
- 3.6. profesionalitāte:**
- 3.6.1. darbinieks, veicot savus pienākumus:
 - 3.6.1.1. neizmanto līdzekļus, kas varētu diskreditēt viņa profesiju vai Sabiedrību;
 - 3.6.1.2. nepārvērtē savas darba spējas, kvalifikācijas līmeni vai iegūto pieredzi;
 - 3.6.1.3. nenoniecina citu Sabiedrības darbinieku darbu;
 - 3.6.2. Sabiedrības darbinieks neiesaistās darbībā, profesijā vai pasākumā, kas var radīt šaubas par viņa godprātību, objektivitāti un neatkarību, vai var negatīvi iespaidot Sabiedrības reputāciju;
- 4. Interesu konflikta novēršana:**
- 4.1. Sabiedrības darbinieks lēmumus pieņem vienīgi Sabiedrības interesēs, ievērojot Ētikas kodeksā noteikto. Sabiedrības darbinieks neizmanto amata stāvokli un Sabiedrības resursus politisko vai privāto interešu risināšanai, personiska labuma vai citu personu savtīgu labumu gūšanai;
 - 4.2. Sabiedrības darbinieks atsakās no tādu pienākumu veikšanas un lēmumu pieņemšanas, kas saistīti ar savām, savas ģimenes un citu radnieku, darījumu vai politisko partneru personiskajām vai mantiskajām interesēm;
 - 4.3. Par situāciju, kurā Sabiedrības darbiniekam, pildot amata pienākumus, jāpieņem lēmums vai jāpiedalās lēmuma pieņemšanā, vai jāveic citas ar ieņemamo amatu saistītas darbības, kas var ietekmēt (vai radīt iespaidu par šādu ietekmi) Sabiedrības darbinieka, tā ģimenes vai citu radnieku, politisko vai darījumu partneru personiskās vai mantiskās intereses, Sabiedrības darbinieks informē augstāka līmeņa vadītāju vai patstāvīgi pieņem atbilstošu lēmumu, lai novērstu šādu situāciju.
- 5. Sabiedrības darbinieka uzvedības pamatprincipi:**
- 5.1. Sabiedrības darbinieks ievēro vispārpieņemtās uzvedības normas gan darba laikā, gan ārpus tā.
 - 5.2. Sabiedrības darbinieks izturas ar cieņu pret sabiedrību un darba devēju;
 - 5.3. Sabiedrības darbinieks nepieļauj savu kolēģu goda vai cieņas aizskaršanu;
 - 5.4. Sabiedrības darbinieks ar savu izturēšanos pret citiem darbiniekiem un personām nedrīkst radīt pamatu aizdomām par negodprātīgu rīcību un ietekmējamu stāvokli;
 - 5.5. Sabiedrības darbinieks nav augstprātīgs un autoritārs pret kolēģiem, ņem vērā citu viedokli un to profesionāli izvērtē;
 - 5.6. Sabiedrības darbinieks sadarbojas ar kolēģiem, sniedzot un saņemot nepieciešamo palīdzību profesionālo pienākumu izpildē, un ļaunprātīgi neizmanto kolēģu uzticēšanos;
 - 5.7. Saskarsmē ar apmeklētājiem un citām personām Sabiedrības darbinieks izturas ar cieņu, ir pieklājīgs un iecietīgs, respektējot ikviena likumiskās intereses;
- 6. Sabiedrības darbinieku (konduktoru kontrolieru, pavadoņu, kontrolieru revidentu, biļešu kases kasieru, klientu apkalpošanas speciālistu) pienākumi klientu apkalpošanā, sniedzot pakalpojumu klātienē:**
- 6.1. pieklājīgi sasveicināties ar klientu;
 - 6.2. saskarsmē ar klientu būt laipnam, uz visiem klienta jautājumiem atbildēt pieklājīgi. Gadījumā, ja klienta uzdotais jautājums nav konkrētā darbinieka kompetencē, darbiniekam ir pienākums novirzīt klientu pie atbilstošā speciālista;

6.3. pēc pakalpojuma sniegšanas laipni atvadīties.

7. Telefonsarunu etiķete.

7.1. Darbinieku prasme uzturēt telefonsarunu sniedz priekšstatu par Sabiedrības tēlu un ietekmē tās reputāciju. Lai telefonsaruna būtu efektīva un radītu pozitīvu iespaidu par Sabiedrību, tās darbiniekiem ir pienākums ievērot šādas prasības:

7.1.1. nerunāt pa diviem telefoniem vai pa telefonu un ar citu cilvēku vienlaikus;

7.1.2. sarunu veidot iespējami īsu un saturīgu;

7.1.3. izvairīties no atbildēšanas uz telefona zvaniem sanāksmju un tikšanās laikā. Gadījumā, ja saņemtais zvans nav atliekams vai ir steidzams, netraucējot klātesošos, iziet no sanāksmju telpas un atbildēt uz zvanu;

7.1.4. ja saruna ieilgst, noskaidrot, vai sarunas partnerim ir laiks garākai sarunai;

7.1.5. beidzot sarunu, pateikties par zvanu.

7.2. Atbildot uz telefona zvanu:

7.2.1. publiski pieejama telefona numura klausuli pacelt līdz trešajam zvana signālam;

7.2.2. iepazīstoties ar klientu, sasveicināties, nosaucot Sabiedrības nosaukumu, savu vārdu, uzvārdu: „Labdien, „Pasažieru vilciens”, vārds, uzvārds, lūdzu... ”. Sarunas beigās pieklājīgi atsveicināties.

7.2.3. struktūrvienības ietvaros Sabiedrības darbiniekiem ir pienākums atbildēt arī uz prombūtnē esoša kolēģa telefona zvaniem, noskaidrojot zvanītāja kontaktinformāciju, sniedzot zvanītājam interesējošo informāciju vai pieņemot prombūtnē esošajam kolēģim nododamo informāciju.

7.2.4. ja vien tas ir tehniski iespējams, laika posmā, kad darbinieks darba laikā (izņemot pusdienas pārtraukumu) neatrodas savā darba vietā, darbiniekam ir pienākums pāradresēt telefona zvanus uz savu kolēģu telefoniem, vai uz savu mobilo telefonu (ja mobilā telefona sarunas ir Sabiedrības apmaksātas).

7.3. Veicot izejošos zvanus:

7.3.1. iepazīstināt ar sevi zvana saņēmēju, nosaucot Sabiedrības nosaukumu, savu vārdu, uzvārdu, ieņemamo amatu un īsi izklāstīt sarunas mērķi. Iepriekš aprakstītās darbības ievērojamas arī zvanot atkārtoti.

8. Elektroniskā pasta lietošana.

8.1. Rakstot vai atbildot uz elektroniskā pasta vēstulēm, tajās obligāti iekļaujams:

8.1.1. sākuma sveiciens adresātam;

8.1.2. paraksts, kas sastāv no Sabiedrības nosaukuma, sūtītāja vārda, uzvārda, struktūrvienības un ieņemamā amata nosaukuma un tālruņa numura.

8.2. Ja uz elektroniskā pasta vēstuli nav iespējams atbildēt nekavējoties, vai saņemtās elektroniskā pasta vēstules teksts liecina, ka atbildes vēstule netiek gaidīta, nolūkā, lai nodrošinātu atgriezenisko saiti, nosūtīt šādu elektroniskā pasta vēstuli: „Labdien, paldies saņēmu.”

8.3. Darbinieks prombūtnes laikā elektroniskajam pastam uzstāda „ārpusbiroja paziņojumu – Out of Office reply (angl.)”, norādot prombūtnes iemeslu, laiku, personu, ar kuru sazināties darbinieka prombūtnes laikā un tās kontaktinformāciju.

9. Ētikas kodeksa normu pārkāpumu izskatīšana.

9.1. Sniegto informāciju par Ētikas kodeksā noteikto normu pārkāpumiem izskata ar valdes priekšsēdētāja rīkojumu izveidota pastāvīga ētikas komisija trīs cilvēku sastāvā (turpmāk – Ētikas komisija).

9.2. Ētikas kodeksā noteikto normu pārkāpuma gadījumā Sabiedrības darbinieks, kurš konstatējis pārkāpumu iesniedz iesniegumu Ētikas komisijas priekšsēdētājam.

9.3. Ētikas komisijas darbu vada un plāno Ētikas komisijas priekšsēdētājs.

- 9.4. Ētikas komisijas sēdi sasauc Ētikas komisijas priekšsēdētājs ne vēlāk kā piecu darba dienu laikā pēc iesnieguma saņemšanas. Par sēdi Ētikas komisijas priekšsēdētājs informē mutiski vai telefoniski vismaz trīs darba dienas pirms sēdes.
- 9.5. Ētikas komisija, ja tas ir nepieciešams, uz sēdi paskaidrojumu sniegšanai uzaicina personu, kura iesniegusi iesniegumu, darbinieku, par kuru iesniegts iesniegums un darbinieka, par kuru iesniegts iesniegums struktūrvienības vadītāju. Darbinieka, par kuru iesniegts iesniegums, atteikšanās sadarboties tiek uzskatīta par ētikas normu pārkāpumu.
- 9.6. Ētikas komisijas loceklis nevar piedalīties Ētikas komisijas sēdē, ja viņš tieši vai netieši personīgi ir ieinteresēts sūdzības izskatīšanā.
- 9.7. Atkarībā no pārkāpuma rakstura Ētikas komisija sniedz ierosinājumus valdes priekšsēdētājam par disciplinārsoda piemērošanu Sabiedrības darbiniekam, kurš pārkāpis Ētikas kodeksa normas.
- 9.8. Lēmumu par disciplinārsoda piemērošanu Ētikas kodeksā noteikto normu pārkāpumu gadījumā pieņem Sabiedrības valdes priekšsēdētājs, pamatojoties uz Ētikas komisijas ierosinājumiem.

Valdes priekšsēdētājs



N.Freivalds