



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)
ДЕПАРТАМЕНТ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

**КОМУНАЛЬНИЙ КОНЦЕРН
«ЦЕНТР КОМУНАЛЬНОГО СЕРВІСУ»**

вул. Всеволода Петріва, 10/8, м. Київ, 03190, тел. (044) 247 40 40, E-mail: kyiv.cks@gmail.com
Код ЄДРПОУ 39946227

НАКАЗ № 58

«26» серпня 2025 року

Про розбудову доброчесності у
комунальному концерні «Центр комунального сервісу»

На виконання Закону України від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII «Про запобігання корупції», з метою закріплення корпоративних цінностей, норм та правил поведінки, спрямованих на розбудову доброчесності та усвідомлення своєї ролі у реалізації місії комунального концерну «Центр комунального сервісу» (далі- Концерн),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити оновлені місію, візію, цінності, принципи Концерну, що викладені у додатку 1 до даного наказу.

2. Начальнику служби з антикорупційної діяльності Концерну Височану В.Я. разом із начальником департаменту впровадження інформаційних та комп'ютерних систем Овод Є.В. організувати розміщення на офіційному вебсайті Концерну та забезпечення постійного вільного доступу до тексту вищевказаних місії, візії, цінностей, принципів Концерну.

3. За результатами обговорення з працівниками комунального концерну «Центр комунального сервісу» (протокол від 18.08.2025 р. №14) затвердити Кодекс доброчесності Концерну, що викладений у додатку 2 до даного наказу.

4. Начальнику служби з антикорупційної діяльності Концерну Височану В.Я. забезпечити ознайомлення з Кодексом доброчесності Концерну, затвердженим цим наказом, усіх працівників Концерну, представників Концерну, а також осіб, які проходять навчання у Концерні або виконують певну роботу на підставі цивільно-правових договорів, укладених із Концерном. Разом із начальником департаменту впровадження інформаційних та комп'ютерних систем Овод Є.В. організувати постійний вільний доступ до тексту Кодексу доброчесності Концерну на офіційному вебсайті Концерну.

5. Начальнику департаменту організаційної роботи та документального забезпечення Петренко Ю.Є. забезпечити ознайомлення осіб, визначених відповідальними згідно з цим наказом, із його змістом у встановленому порядку.

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Генеральний директор

Олена Карманова

Андрій ЩЕРБИНА

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник генерального директора

Директор комерційний

Директор СВП по роботі зі споживачами

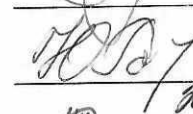
Начальник юридичного департаменту

Начальник департаменту управління
фінансовими, кадровими ресурсами та
публічними закупівлями

Начальник служби з
антикорупційної діяльності


Вячеслав ОЛІЙНИК


Ірина ЮРЧЕНКО


Юлія РОМАНЧЕНКО


Наталія ХИЖНИЧЕНКО


Тетяна НІКОЛАЄВА


Віктор ВИСОЧАН


Юрій КУЗНЕЦОВ

КОДЕКС ДОБРОЧЕСНОСТІ
комунального концерну «Центр комунального сервісу»

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальні положення.

1.1. Коло суб'єктів, на яких поширюється кодекс доброчесності комунального концерну «Центр комунального сервісу» (далі – Кодекс).

1.2. Ключові терміни.

Розділ 2. Вступне слово від керівництва Концерну.

Розділ 3. Місія, візія, цінності та принципи Концерну.

3.1. Місія Концерну.

3.2. Візія Концерну.

3.3. Цінності Концерну.

3.4. Принципи Концерну.

Розділ 4. Основні стандарти діяльності (основні політики) Концерну.

4.1. Політика недопущення конфлікту інтересів.

4.2. Політика поводження з подарунками та ділова гостинність.

4.3. Протидія шахрайству і корупції.

4.4. Правила взаємодії з органами влади, партнерами, громадськістю та медіа.

4.5. Політика щодо політичної діяльності.

4.6. Правила користування ресурсами та майном Концерну.

4.7. Політика збереження конфіденційної інформації.

4.8. Антимонопольна політика та добросовісна конкуренція.

4.9. Правила фінансової доброчесності.

4.10. Політика управління персоналом.

4.11. Політика охорони навколишнього середовища.

4.12. Політика взаємодії з контрагентами.

4.13. Санкційна політика.

4.14. Політика недискримінації та протидії харасменту.

Розділ 5. Реагування на порушення положень Кодексу.

5.1. Порядок повідомлення про порушення положень Кодексу та процедура розгляду повідомлення про порушення положень Кодексу.

5.2. Відповідальність за порушення положень Кодексу.

Розділ 6. Прикінцеві положення.

6.1. Перегляд, внесення змін та доповнень до Кодексу.

1. Загальні положення

1.1. Коло суб'єктів, на яких поширюється Кодекс.

Дотримання норм поведінки, визначених у цьому Кодексі, є обов'язковим для керівництва, кожного співробітника комунального концерну «Центр комунального сервісу» (далі – Співробітники) та всіх осіб, які діють від імені комунального концерну «Центр комунального сервісу» (далі – Концерн).

Співробітники та представники Концерну ознайомлюються з цим Кодексом в порядку, передбаченому внутрішніми документами Концерну.

Співробітники та представники Концерну мають право звертатися до працівників служби з антикорупційної діяльності Концерну, які є відповідальними за реалізацію вимог Кодексу, з питаннями щодо виконання цього Кодексу, а також із пропозиціями стосовно змін та доповнень до Кодексу.

Концерн забезпечує проведення періодичних практичних навчань щодо аспектів застосування норм цього Кодексу.

Цей Кодекс затверджено наказом генерального директора Концерну після його обговорення із Співробітниками Концерну.

Усі Співробітники мають ознайомитися з цим Кодексом та неухильно дотримуватися його вимог. Дотримання вимог цього Кодексу та слідування цінностям Концерну при виконанні Співробітниками їхніх обов'язків є необхідним для досягнення цілей Концерну, а також для підтримання репутації Концерну як доброчесного учасника бізнес-спільноти.

Співробітники при взаємодії з підрядниками, субпідрядниками та іншими особами, які виконують роботи чи надають послуги на замовлення Концерну та в його інтересах чи іншим чином співпрацюють з Концерном (далі – Ділові партнери) повідомляють щодо вимог Кодексу, цінностей Концерну та прийнятих Концерном норм етичного ведення бізнесу, у зв'язку з чим текст даного Кодексу розміщений на офіційному сайті Концерну.

1.2. Ключові терміни.

Близькі особи – члени сім'ї Співробітника, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особи, яка перебувають під опікою або піклуванням Співробітника, та будь-які інші особи, які спільно проживають або мають будь-які інші сімейні стосунки, включаючи осіб, які пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки, а також осіб, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі.

Дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Ділова гостинність – представницькі заходи (наприклад, ділові сніданки, обіди, вечери, фуршети, дегустації, інші заходи (конференції, культурні та спортивні заходи)), відшкодування витрат на дорогу, проживання, інші види витрат, які здійснюються Концерном або стосовно Концерну з метою встановлення чи налагодження ділових відносин або з іншою метою, пов'язаною з діяльністю Концерну.

Ділові партнери або бізнес-партнери – юридичні та/або фізичні особи, з якими Концерн підтримує, вступає або має намір вступити в ділові відносини.

Закон – Закон України «Про запобігання корупції».

Керівництво Концерну – генеральний директор, перший заступник генерального директора, керівники структурних підрозділів Концерну.

Кодекс – кодекс доброчесності Концерну.

Працівники служби з антикорупційної діяльності Концерну – це посадові особи Концерну, які уповноважені аналізувати звернення про можливі випадки неетичної поведінки, корупції або інші порушення законодавства, а також проводити внутрішні розслідування.

Конфлікт інтересів – ситуація, коли приватний інтерес, інтереси близьких осіб впливають або можуть впливати на об'єктивність чи неупередженість прийняття рішення Співробітником під час виконання ними повноважень в Концерні. Конфлікт інтересів може бути:

- а) реальним (коли приватний інтерес безпосередньо впливає на реалізацію повноважень),
- б) потенційним (коли приватний інтерес може вплинути на реалізацію повноважень).

Неправомірна вигода – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають чи одержують без законних на те підстав.

Подарунок – будь-яка цінність, наприклад, гроші та їх еквіваленти (подарункові сертифікати, купони чи ваучери тощо), інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, яка надається/одержується безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Представник Концерну – особа, уповноважена в установленому порядку діяти від імені або в інтересах Концерну у взаємовідносинах з діловими партнерами та третіми особами.

Приватний інтерес – означає будь-який інтерес Співробітника, що передбачає вигоду майнового або немайнового характеру, в тому числі зумовлений стосунками близьких осіб, тісними дружніми чи іншими стосунками з фізичними чи юридичними особами, зокрема інтерес, що виникає у зв'язку з членством або діяльністю в громадських, політичних, релігійних чи інших організаціях.

Службова особа – особа, яка здійснює будь-яку діяльність, що стосується виконання функцій держави чи місцевого самоврядування, а також обіймає посаду, пов'язану з виконанням організаційно-розпорядчих чи адміністративно-господарських обов'язків, або спеціально уповноважена на виконання таких обов'язків у юридичних особах приватного права інша особа, на яку поширюється дія Закону, посадова особа іноземної держави чи міжнародної організації чи особа, яка є завідомо тісно пов'язаною із службовою особою настільки, що вплив на таку особу є чи може вважатися потенційним чи фактичним впливом на саму службову особу.

Служба з антикорупційної діяльності Концерну – структурний підрозділ Концерну, який відповідає за реалізацію Антикорупційної програми Концерну та забезпечення організації заходів запобігання та виявлення корупції, повноваження якого передбачено Законом та внутрішніми документами Концерну.

Харасмент (harassment – з англійської – домагання) – це словесні, візуальні або фізичні дії сексуального характеру, які є небажаними або змушують іншу людину почуватися некомфортно, зокрема сексуальні загравання, прохання виявити сексуальну прихильність або небажані вимоги про побачення, жарти, картинки, текстові або електронні повідомлення сексуального характеру, відверті та принизливі коментарі про зовнішність людини тощо. Часто проявляється в діях сексуального характеру, насамперед у ієрархічних відносинах керівника та підлеглого.

2. Вступне слово від керівництва Концерну

Метою прийняття Кодексу є закріплення цінностей Концерну, норм та правил поведінки Співробітників, спрямованих на розбудову культури Концерну на засадах доброчесності, та усвідомлення своєї ролі у досягненні місії Концерну.

Концерн заохочує Співробітників дотримуватися положень цього Кодексу та сприяти створенню і розвитку етичного середовища шляхом надання конструктивних пропозицій щодо його вдосконалення. У процесі виконання службових обов'язків працівники повинні поважати закон, права людини, знати та дотримуватися вимог Кодексу. Водночас Концерн рекомендує керуватися принципами Кодексу і в повсякденному житті, підтримуючи високі стандарти етичної поведінки.

Співробітники Концерну повинні запобігати виникненню конфліктів з громадянами, керівниками, колегами та підлеглими, утримуватися від дій, у тому числі в позаробочий час, що можуть завдати шкоди репутації Концерну та іміджу України.

Співробітники мають можливість звертатися з питаннями та пропозиціями з питань застосування Кодексу до працівників служби з антикорупційної діяльності Концерну.

Концерн прагне створити для усіх Співробітників середовище, де панують взаємна довіра, повага до прав, рівних можливостей, свободи та приватного життя людини,

толерантність, гендерна рівність, інклюзивність, заохочення до навчання та розвитку, безпека, свобода об'єднання.

Керівництво Концерну власним прикладом демонструє слідування принципам доброчесності та прозорості, заохочує Співробітників дотримуватися вимог цього Кодексу та антикорупційного законодавства, декларує нульову терпимість до порушення вимог цього Кодексу та порушення обмежень, передбачених антикорупційним законодавством.

3. Місія, візія, цінності та принципи Концерну

3.1. Місія Концерну.

Місією Концерну є сенс існування Концерну, його призначення.

Концерн працює для задоволення потреб споживачів житлово-комунальних послуг м. Києва як єдина міська служба з комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна». Фахівці Концерну забезпечують вирішення питань щодо нарахувань, перерахунків та оплати за житлово-комунальні послуги, порядку погашення заборгованості, проведення інформаційно-консультативної роботи шляхом проведення особистого прийому споживачів в районних сервісних центрах та дистанційними каналами обслуговування.

Концерн забезпечує стає функціонування та розвиток житлово-комунального господарства м. Києва, активно сприяючи підвищенню якості обслуговування споживачів.

Концерн працює для задоволення потреб споживачів шляхом постійного впровадження сучасних технологій та методів для вдосконалення своєї роботи, а також забезпечення ефективного та зручного надання послуг споживачам.

3.2. Візія Концерну.

Візією Концерну є бачення напрямків розвитку Концерну в перспективі.

Пріоритетними напрямками розвитку Концерну є:

- створення нових форматів обслуговування, що відповідають національним та міжнародним стандартам якості та ефективності, а також сприяють інтеграції у цифрову екосистему країни:
- можливість попереднього дистанційного запису до спеціалістів районних сервісних центрів за телефоном або через Інтернет;
- можливість вирішення питань щодо надання житлово-комунальних послуг у дистанційному форматі, без візиту до точок прийому;
- дистанційні канали обслуговування через месенджер на Facebook та Telegram-канали, e-mail, особистий кабінет споживача;
- можливість споживача надати під час прийому електронні копії цифрових документів завдяки взаємодії між Концерном та Дією;
- формування гнучкої та адаптивної системи обслуговування, здатної ефективно реагувати на виклики та потреби часу.

3.3. Цінності Концерну.

Цінностями Концерну є засади, якими керується Концерн при формуванні бізнес-процесів і культури Концерну.

Підвищення якості стандартів обслуговування, а саме:

- ввічливе ставлення до споживачів;
- швидкість та якість надання консультацій;

- створення комфортних умов очікування;
- Доброчесність. «Поводитись чесно, навіть коли ніхто не бачить.»
- Взаємодія. «Разом ми можемо все.»
- Відповідальність (за якість і результат). «Ніякої імітації. Змінюємо суть, а не форму.»
- Розвиток. «Бути завтра кращими, ніж сьогодні.»
- Амбітність. «Хто, як не ми? Коли, як не зараз?»
- Безпека. (Для співробітників та споживачів). «Ми забезпечуємо безпечне середовище для наших співробітників та споживачів.»
- Стійкість та адаптивність. «Ми виявляємо стійкість та гнучкість у будь-яких обставинах, забезпечуючи безперерйність надання послуг.»
- Емпатія та клієнтоорієнтованість. «Ми слухаємо, розуміємо та діємо в інтересах кожного споживача.»

3.4. Принципи Концерну.

Принципами Концерну є внутрішні засади діяльності, через які розкриваються цінності Концерну та які допомагають під час прийняття рішень.

Патріотизм – відданість суспільству та країні, гордість за приналежність до України, шанобливе ставлення до національних традицій, норм, мови та історії, готовність підтримувати та сприяти розвитку України, благополуччю народу, використовувати пріоритетно національні товари, послуги, активне сприяння розвитку та формуванню позитивного іміджу країни на внутрішньому та зовнішньому ринку.

Політична неупередженість – не допускати впливу політичних поглядів при прийнятті рішень чи вчиненні дій, не демонструвати публічно власних політичних переконань або поглядів, дотримуватися обмежень щодо політичної діяльності, встановлених законом, не допускати використання свого посадового становища в політичних цілях у будь-який спосіб, у тому числі для залучення Співробітників до участі в передвиборній агітації, акціях та заходах, що організовують політичні партії; не поширення ідей пропагандистського характеру щодо політичних поглядів.

Законність – виконання завдань та функцій Співробітниками із сумлінним дотриманням вимог Конституції України, законів України та інших нормативно-правових актів. Недопустимість застосування незаконних практик, а також використання прогалин законодавства у спосіб, що суперечить верховенству права. Сприяння реалізації прав і законних інтересів громадян, об'єднань громадян та інших юридичних осіб.

Доброчесність - це дотримання етичних принципів, норм та доброчесності у професійному житті, а також чесність у власній поведінці. Цей принцип відображає процес прийняття рішень в Концерні. Раціональне та відповідальне використання майна Концерну, недопустимість його використання в особистих цілях. Запобігання використанню службового становища в особистих інтересах або в неправомірних інтересах інших осіб. Відповідальне ставлення до зобов'язань Концерну, у тому числі щодо соціальної відповідальності Концерну перед суспільством.

Толерантність – Співробітники терпимо і з повагою повинні ставитися до політичних поглядів та релігійних переконань інших осіб, неухильно дотримуватися принципу відокремлення церкви від держави, доброзичливо ставитися до інших осіб, не виявляти агресивності у будь-яких проявах, не допускати соціальної несправедливості та зверхності у будь-яких проявах; бути порядними і поважати права, свободи та гідність інших осіб, бути ввічливими та дотримуватися культури спілкування. Недопустимим є використання нецензурної лексики та підвищеної інтонації.

Заборона дискримінації, утисків та насильства – забезпечувати рівність прав і свобод окремих осіб чи груп осіб, проявляти повагу до гідності кожної людини, забезпечувати рівні можливості окремих осіб чи груп осіб, проявляти однакове ставлення до людей, незалежно від їхньої національності, статі, расової належності чи етнічного походження, релігії або вірувань, фізичних вад, віку чи сексуальної орієнтації, вживати

заходів, спрямованих на недопущення дискримінації на підставі статі, раси, етнічного походження, релігії чи віри, психічних чи фізичних вад, віку, сексуальної орієнтації тощо.

Соціальна відповідальність – активна участь у житті громади, підтримка соціальних ініціатив та розвиток міських проектів.

Високі стандарти якості обслуговування споживачів та оперативність реагування на звернення - здатність швидко та ефективно реагувати на звернення споживачів та вирішувати поточні питання.

Енергоефективність та ресурсозбереження – свідоме використання енергетичних та матеріальних ресурсів з метою зменшення негативного впливу на довкілля та оптимізації витрат.

Екологічна свідомість та цифровізація – прагнення до максимально можливого використання безпаперових технологій та цифрових рішень для зменшення екологічного сліду та підвищення ефективності.

Безперервне вдосконалення – постійний пошук можливостей для покращення всіх аспектів діяльності Концерну, навчання та розвиток компетенцій співробітників.

4. Основні стандарти діяльності (основні політики) Концерну

4.1. Політика недопущення конфлікту інтересів.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації політики недопущення конфлікту інтересів, у тому числі при наймі та призначенні на посади.

Служба з антикорупційної діяльності Концерну проводить навчальні заходи щодо виявлення та уникнення конфліктів інтересів; здійснює моніторинг та аудит ситуацій, пов'язаних із конфліктами інтересів, для своєчасного їх виявлення.

4.2. Політика поводження з подарунками та ділова гостинність.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації політики поводження з подарунками та ділової гостинності.

Служба з антикорупційної діяльності Концерну проводить навчальні заходи щодо поводження з подарунками та ділової гостинності; здійснює моніторинг та аудит ситуацій, пов'язаних із подарунками та діловою гостинністю, для своєчасного їх виявлення.

4.3. Протидія шахрайству і корупції.

Концерн має нульову толерантність до шахрайства та корупції і забезпечує невідворотність відповідальності для Співробітників за вчинення таких дій.

Під шахрайством, вчиненим Співробітником Концерну, маються на увазі випадки, коли Співробітник Концерну свідомо спотворює інформацію, використовує майно, кошти чи інформацію із порушенням цільового призначення з метою отримання для себе або інших осіб матеріальної або нематеріальної вигоди.

Корупцією є використання Співробітником наданих йому службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей задля одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди іншій особі або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

При зверненні будь-яких осіб з метою схиляння до вчинення корупційних правопорушень Співробітники Концерну керуються внутрішніми документами Концерну з вказаних питань.

4.4. Правила взаємодії з органами влади, партнерами, громадськістю та медіа.

Концерн підтримує прозорі й етичні взаємовідносини з державними службовцями, громадськістю та діловими партнерами. Під час взаємодії чи діалогу з державними службовцями Співробітники неухильно дотримуються національного та міжнародного законодавства, внутрішньої політики Концерну. Співробітники Концерну утримуються від необґрунтованої критики чи різких заяв на адресу органів державної влади. На запит

органів державної влади Концерн надає достовірну інформацію у випадках та в межах, визначених законодавством України. Забороняється надавати або приймати будь-які неправомірні вигоди.

Концерн взаємодіє з представниками громадськості, у тому числі громадськими об'єднаннями та медіа, з дотриманням принципів прозорості, відкритості, готовності до діалогу, достовірності та точності розповсюдженої інформації. У межах взаємодії з громадськими об'єднаннями та медіа від імені Концерну повинні виступати лише уповноважені на це особи.

Критерії, підстави, процедури та періодичність здійснення перевірки ділових партнерів Концерну визначаються у внутрішніх документах Концерну.

4.5. Політика щодо політичної діяльності.

Співробітники Концерну толерантно і з повагою ставляться до політичних поглядів, ідеологічних та релігійних переконань інших осіб, а також зобов'язуються не використовувати своїх повноважень в інтересах політичних партій та/або політиків.

Усі Співробітники Концерну діють об'єктивно, незважаючи на особисті інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, на свої політичні погляди, ідеологічні, релігійні або інші особисті погляди чи переконання.

4.6. Правила користування ресурсами та майном Концерну.

Кожен Співробітник Концерну використовує наявні в його розпорядженні ресурси та майно Концерну ефективно і винятково в робочих цілях.

Заборонено продавати, дарувати, здавати в оренду, позичати або знищувати майно Концерну без наявності відповідних повноважень на це. Заборонено використовувати повноваження, майно або інформацію Концерну для отримання особистої вигоди.

Співробітники Концерну не можуть використовувати в особистих цілях робочі телефони та/або робочу мережу Інтернет.

Співробітникам Концерну заборонено використовувати ресурси або майно Концерну для участі в незаконній діяльності, діяльності, яка порушує політику Концерну, або для будь-чого, що може негативно вплинути на Концерн чи його репутацію.

Неправомірне використання активів Концерну є підставою для притягнення Співробітників до відповідальності у встановленому законодавством порядку.

4.7. Політика збереження конфіденційної інформації.

Концерн та його Співробітники зобов'язуються докласти всіх зусиль для збереження конфіденційної інформації та персональних даних, а також інтелектуальної власності. Концерн дотримується чіткого режиму збереження конфіденційної інформації.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації політики збереження конфіденційної інформації.

4.8. Антимонопольна політика та добросовісна конкуренція.

Концерн дотримується принципів вільної та чесної конкуренції, запобігаючи будь-яким формам зловживання монопольним становищем та недобросовісної конкуренції.

4.9. Правила фінансової доброчесності.

Бухгалтерська та фінансова звітність, облікові документи Концерну повинні повністю та достовірно відображати проведені Концерном фінансові операції. Це також стосується будь-яких подарунків, витрат на представницькі заходи та на будь-які прояви гостинності, які здійснюються Концерном.

Співробітникам Концерну заборонено:

- брати участь у фальсифікації будь-яких фінансових, бухгалтерських або управлінських документів Концерну;
- створювати або забезпечувати діяльність будь-яких незареєстрованих або неофіційних фондів Концерну;
- надавати неповну або неправдиву інформацію внутрішнім або зовнішнім аудиторам Концерну;
- вносити або видаляти з бухгалтерських документів Концерну інформацію з метою навмисного приховування, введення в оману або маскуванню справжньої мети чи природи будь-якої фінансової або нефінансової транзакції або її результатів;

- погоджувати або здійснювати платежі від імені Концерну, якщо мета їх здійснення не відповідає дійсності, або іншим чином приховувати справжнє призначення таких платежів.

Зазначені дії можуть бути підставою для притягнення Співробітників у встановленому законодавством порядку до дисциплінарної, адміністративної або навіть кримінальної відповідальності.

4.10. Політика управління персоналом.

Концерн забезпечує відкриті процедури відбору кандидатів на посади та Співробітників. Концерн гарантує однакове ставлення до всіх кандидатів на посади та Співробітників і надає всім рівні можливості для працевлаштування, кар'єрного зростання та під час виконання повноважень.

Працівники приймаються на роботу за безстроковими та строковими трудовими договорами відповідно до чинного законодавства.

При прийнятті на роботу за трудовим договором працівники мають надати визначений законодавством перелік документів. Наприклад, документи, що засвідчують особу, підтверджують професійний досвід та стан здоров'я, дані про військовий облік, тощо. При прийнятті на роботу забороняється вимагати від осіб, які приймаються на роботу, документи, подання яких не передбачено законодавством.

Побудова відносин між керівниками та підлеглими здійснюється на основі взаємної поваги та довіри, відповідальності та зацікавленості в успіху кожного Співробітника.

Під час прийняття рішень щодо підлеглих керівники повинні керуватися цінностями Концерну, засновувати їх на принципах цього Кодексу, а також урахувати інтереси компанії, доцільність та професійний досвід.

Концерн проводить прозору політику заохочення Співробітників з урахуванням показників досягнення результатів визначених цілей та завдань. Можливість підвищення Співробітника на посаді та/або збільшення розміру його винагороди залежить винятково від кваліфікації, досвіду та професійної компетенції.

Концерн забезпечує обґрунтованість та об'єктивність прийняття рішення щодо призупинення/припинення трудових відносин. Концерн гарантує дотримання вимог трудового законодавства України під час призупинення/припинення трудових відносин зі Співробітником з урахуванням особливостей воєнного стану. Співробітник має право на оскарження звільнення чи розрахунку в судовому порядку у визначені законодавством строки.

Концерн керується принципами взаємної поваги та розуміння під час проведення процедур призупинення/припинення трудових відносин.

4.11. Політика охорони навколишнього середовища.

Концерн у своїй діяльності дотримується вимог законодавства у сфері охорони навколишнього природного середовища та прагне раціонально використовувати природні ресурси і мінімізувати кількість відходів та викидів.

Концерн заохочує залучення Співробітників до дій, спрямованих на збереження довкілля, та пропагує відповідальне ставлення до нього.

4.12. Політика взаємодії з контрагентами.

Концерн вимагає від своїх Контрагентів безумовно дотримуватися принципів законності і прозорості, не допускаючи будь-яких протизаконних/протиправних дій, порушення встановлених норм.

Достовірність і відкритість інформації – основа діяльності Концерну.

Концерн гарантує і вимагає від своїх Контрагентів належним чином захищати конфіденційну інформацію і персональні дані, дотримуватися вимог законодавства щодо захисту інформації.

Концерн залишає за собою право перевіряти, чи відповідають Контрагенти вимогам доброчесності.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації політики взаємодії з контрагентами.

4.13. Санкційна політика.

Концерн не співпрацює із країнами, організаціями та фізичними особами, до яких застосовано міжнародні та/або українські санкції (далі – підсанкційні особи).

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації санкційної політики.

4.14. Політика недискримінації та протидії харасменту.

Концерн поважає культурні відмінності і не допускає дискримінації будь-якого Співробітника на основі його раси, кольору шкіри, національної приналежності, релігійних та політичних переконань, статі, віку, сексуальної орієнтації, інвалідності тощо.

Будь-які форми прояву дискримінації чи харасменту є неприпустимими і будуть засуджуватися, а причетних Співробітників притягуватимуть до відповідальності.

Концерн не допускає ситуацій, у яких будуть принижуватися честь, гідність та ділова репутація Співробітників.

Концерн забезпечує однакове ставлення до всіх Співробітників Концерну та прагне підтримувати відкрите й інклюзивне робоче середовище з метою забезпечення сприятливих умов в Концерні праці кожного Співробітника.

Співробітники зобов'язані ставитись один до одного ввічливо та з повагою.

Співробітникам заборонено:

- агресивно, вороже або образливо вести себе щодо інших людей, зокрема кричати, підвищувати голос, погрожувати розправою або звільненням;
- принижувати, залякувати або словесно ображати інших;
- морально переслідувати інших співробітників (що включає в себе професійні та психологічні утиски, соціальну ізоляцію всередині Концерну, підбурювання до морального переслідування).

Концерн беззаперечно підтримує гендерну рівність – рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дає змогу особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства.

Концерн забезпечує шанобливе ставлення до ветеранів/ветеранок та усвідомлює свою роль у здійсненні їхньої реінтеграції.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо реалізації політики недискримінації та протидії харасменту.

5. Реагування на порушення положень Кодексу.

5.1. Порядок повідомлення про порушення положень Кодексу та процедура розгляду повідомлення про порушення положень Кодексу.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо порядку повідомлення про порушення положень Кодексу вимог антикорупційного законодавства України (в тому числі, щодо порядку повідомлення про порушення положень Кодексу та процедура розгляду повідомлення про порушення положень Кодексу).

5.2. Відповідальність за порушення положень Кодексу.

За порушення Співробітниками вимог цього Кодексу відповідно до законодавства України до них може бути застосовано тільки один з таких заходів стягнення:

- догана;
- звільнення.

Порушення деяких норм цього Кодексу можуть мати наслідком притягнення співробітника до адміністративної, цивільної або кримінальної відповідальності.

Концерном розроблені та впроваджені внутрішні документи щодо дисциплінарної відповідальності (в тому числі, за порушення положень Кодексу).

6. Прикінцеві положення

6.1. Перегляд, внесення змін та доповнень до Кодексу.

Перегляд, внесення змін та доповнень до Кодексу здійснюються за необхідності в порядку, передбаченому для його прийняття.

Начальник служби з антикорупційної діяльності
комунального концерну «Центр комунального сервісу»



Віктор ВИСОЧАН

Додаток 1

до наказу від «___» _____ 2025 р. № _____

Місія, візія, цінності, принципи комунального концерну «Центр комунального сервісу»

Місією Концерну є сенс існування Концерну, його призначення.

Концерн працює для задоволення потреб споживачів житлово-комунальних послуг м. Києва як єдина міська служба з комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна». Фахівці Концерну забезпечують вирішення питань щодо нарахувань, перерахунків та оплати за житлово-комунальні послуги, порядку погашення заборгованості, проведення інформаційно-консультативної роботи шляхом проведення особистого прийому споживачів в районних сервісних центрах та дистанційними каналами обслуговування.

Концерн забезпечує стає функціонування та розвиток житлово-комунального господарства м. Києва, активно сприяючи підвищенню якості обслуговування споживачів.

Концерн працює для задоволення потреб споживачів шляхом постійного впровадження сучасних технологій та методів для вдосконалення своєї роботи, а також забезпечення ефективного та зручного надання послуг споживачам.

Візією Концерну є бачення напрямків розвитку Концерну в перспективі.

Пріоритетними напрямками розвитку Концерну є:

- створення нових форматів обслуговування, що відповідають національним та міжнародним стандартам якості та ефективності, а також сприяють інтеграції у цифрову екосистему країни:
 - можливість попереднього дистанційного запису до спеціалістів районних сервісних центрів за телефоном або через Інтернет;
 - можливість вирішення питань щодо надання житлово-комунальних послуг у дистанційному форматі, без візиту до точок прийому;
 - дистанційні канали обслуговування через месенджер на Facebook та Telegram-канали, e-mail, особистий кабінет споживача;
 - можливість споживача надати під час прийому електронні копії цифрових документів завдяки взаємодії між Концерном та Дією;
- формування гнучкої та адаптивної системи обслуговування, здатної ефективно реагувати на виклики та потреби часу.

Цінностями Концерну є засади, якими керується Концерн при формуванні бізнес-процесів і культури Концерну.

Підвищення якості стандартів обслуговування, а саме:

- звічливе ставлення до споживачів;
- швидкість та якість надання консультацій;
- створення комфортних умов очікування;

Доброчесність. «Поводитись чесно, навіть коли ніхто не бачить.»

Взаємодія. «Разом ми можемо все.»

Відповідальність (за якість і результат). «Ніякої імітації. Змінюємо суть, а не форму.»

Розвиток. «Бути завтра кращими, ніж сьогодні.»

Амбітність. «Хто, як не ми? Коли, як не зараз?»

Безпека. (Для співробітників та споживачів). «Ми забезпечуємо безпечне середовище для наших співробітників та споживачів.»

Стійкість та адаптивність. «Ми виявляємо стійкість та гнучкість у будь-яких обставинах, забезпечуючи безперебійність надання послуг.»

Емпатія та клієнтоорієнтованість. «Ми слухаємо, розуміємо та діємо в інтересах кожного споживача.»

Принципами Концерну є внутрішні засади діяльності, через які розкриваються цінності Концерну та які допомагають під час прийняття рішень.

Патріотизм – відданість суспільству та країні, гордість за приналежність до України, шанобливе ставлення до національних традицій, норм, мови та історії, готовність підтримувати та сприяти розвитку України, благополуччя народу, віддавати перевагу використанню національних товарів, послуг, активне сприяння розвитку та формуванню позитивного іміджу країни.

Політична неупередженість – не допускати впливу політичних поглядів при прийнятті рішень чи вчиненні дій, не демонструвати публічно власних політичних переконань або поглядів, дотримуватися обмежень щодо політичної діяльності, встановлених законом, не допускати використання свого посадового становища в політичних цілях у будь-який спосіб, у тому числі для залучення співробітників Концерну до участі в передвиборній агітації, акціях та заходах, що організовують політичні партії.

Законність – виконання завдань та функцій співробітниками Концерну із сумлінним дотриманням вимог Конституції України, законів України та інших нормативно-правових актів України. Недопустимість застосування незаконних практик, а також використання прогалин законодавства у спосіб, що суперечить верховенству права. Сприяння реалізації прав і законних інтересів громадян, об'єднань громадян та інших юридичних осіб.

Толерантність – співробітники Концерну терпимо і з повагою повинні ставитися до політичних поглядів та релігійних переконань інших осіб, неухильно дотримуватися принципу відокремлення церкви від держави, доброзичливо ставитися до інших осіб, не виявляти агресивності у будь-яких проявах, не допускати соціальної несправедливості та зверхності у будь-яких проявах; бути порядними і поважати права, свободи та гідність інших осіб, бути ввічливими та дотримуватись культури спілкування. Недопустимим є використання нецензурної лексики та підвищеної інтонації.

Заборона дискримінації, утисків та насильства – забезпечувати рівність прав і свобод окремих осіб чи груп осіб, проявляти повагу до гідності кожної людини, забезпечувати рівні можливості окремих осіб чи груп осіб, проявляти однакове ставлення до людей, незалежно від їхньої національності, статі, расової належності чи етнічного походження, релігії або вірувань, фізичних вад, віку чи сексуальної орієнтації, вживати заходів, спрямованих на недопущення дискримінації на підставі мови, статі, раси, етнічного походження, релігії чи віри, психічних чи фізичних вад, віку, сексуальної орієнтації.

Соціальна відповідальність – активна участь у житті громади, підтримка соціальних ініціатив та розвиток міських проектів.

Високі стандарти якості обслуговування споживачів та оперативність реагування на звернення – здатність швидко та ефективно реагувати на звернення споживачів та вирішувати поточні питання.

Енергоефективність та ресурсозбереження – свідоме використання енергетичних та матеріальних ресурсів з метою зменшення негативного впливу на довкілля та оптимізації витрат.

Екологічна свідомість та цифровізація – прагнення до максимально можливого використання безпаперових технологій та цифрових рішень для зменшення екологічного сліду та підвищення ефективності.

Безперервне вдосконалення – постійний пошук можливостей для покращення всіх аспектів діяльності Концерну, навчання та розвиток компетенцій співробітників.