



WODOCIĄGI
Miasta Krakowa

Kodeks Etyki

Wodociągów Miasta Krakowa S.A.

Misja Spółki

Świadczenie wysokiej jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w oparciu o poszanowanie środowiska naturalnego, ciągły rozwój, najlepsze praktyki i innowacyjne technologie.

Preambuła

Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa S.A. (zwanych dalej: Wodociągi Miasta Krakowa lub Spółka) są świadomi, iż we wszystkich działaniach Spółki niezbędne jest zachowanie podstawowych wartości etycznych i odpowiedzialności wobec wszystkich zainteresowanych jej działalnością. Dobre imię Spółki i zaufanie do niej, stanowi dla pracowników jedną z największych wartości.

Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa zobowiązują się do przestrzegania konkretnych zasad postępowania, opartych na ogólnie przyjętych zasadach etycznych, normach moralnych i powszechnie stosowanych wzorcach zachowań, które stanowią podstawę trwałych i przejrzystych relacji wewnątrz przedsiębiorstwa, jak również w relacjach z klientami, partnerami handlowymi i akcjonariuszami.

Celem Wodociągów Miasta Krakowa jest świadczenie klientom najwyższej jakości usług wodociągowych i kanalizacyjnych, które są zgodne z ich oczekiwaniami, jak również przyczyniają się do osiągnięcia przez Spółkę wymiernego sukcesu – wzrostu wartości Spółki oraz wysokiego poziomu zadowolenia klientów. Jakość naszych usług stanowi największą wartość. Pracownicy Spółki są jej największym kapitałem, a ich zaangażowanie wpływa na jakość świadczonych usług.

Działania osób reprezentujących Spółkę, jak również każdego z pracowników niezależnie od zajmowanego stanowiska, oparte są na zasadzie:

- 1) **ODPOWIEDZIALNOŚCI**, która stanowi, iż wszyscy pracownicy współodpowiedzialni są za działania podejmowane wobec partnerów i klientów Wodociągów Miasta Krakowa oraz władz lokalnych:
 - a) dając dobry przykład innym poprzez działanie w sposób transparentny

- i odpowiedzialny społecznie,
 - b) biorąc odpowiedzialność za decyzje, zobowiązania i ciągły rozwój,
 - c) budując pozytywne relacje z klientami, partnerami biznesowymi i społecznymi Spółki, a także władzami lokalnymi;
- 2) **WIARYGODNOŚCI**, która stanowi, iż Spółka w swoich działaniach dokłada wszelkich starań by być postrzeganą jako partner wiarygodny:
- a) działając w sposób przejrzysty,
 - b) dotrzymując zobowiązań,
 - c) propagując uczciwą konkurencję,
 - d) dbając o zachowanie poufności informacji i tajemnicy służbowej;
- 3) **SZACUNKU** dla drugiego człowieka i środowiska, który stanowi, iż wszyscy pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa są współodpowiedzialni za jakość środowiska pracy oraz wpływ działalności Spółki na środowisko naturalne:
- a) dbając o życie i zdrowie pracowników oraz bezpieczeństwo ich pracy,
 - b) szanując odmienne poglądy,
 - c) szanując środowisko naturalne i społeczność lokalną,
 - d) prowadząc odpowiedzialną gospodarkę zasobami naturalnymi;
- 4) **WSPÓŁDZIAŁANIA**, która stanowi, iż jest ona podstawą osiągania sukcesów przez Wodociągi Miasta Krakowa:
- a) współpracując zespołowo, dzieląc się wiedzą i doświadczeniem,
 - b) wykorzystując talenty pracowników, doceniając otwartość i uczciwość we wzajemnych relacjach,
 - c) promując kreatywny i niekonwencjonalny sposób myślenia,
 - d) wykonując starannie pracę,
 - e) dzieląc się z innymi zadaniami, co pozwoli Spółce na pełne wykorzystanie posiadanych zasobów i kontynuowanie pracy,
 - f) wspierając działalność produkcyjną Spółki poprzez działalność pomocniczą i administracyjną;
- 5) **ZORIENTOWANIA** na wyniki, która stanowi, iż osiąganie wyników powinno następować z myślą o długofalowym sukcesie Wodociągów Miasta Krakowa:
- a) stawiając ambitne cele i dbając o ciągły rozwój,
 - b) wychodząc z inicjatywą i podejmując dodatkowy wysiłek na rzecz Spółki,

- c) rzetelnie wykonując pracę, z wykorzystaniem właściwych narzędzi i najlepszych rozwiązań opartych na posiadanej wiedzy,
- d) poszukując nowych, innowacyjnych rozwiązań.

I. Przepisy ogólne

§ 1

1. Kodeks Etyki Wodociągów Miasta Krakowa S.A., zwany dalej Kodeksem Etyki, jest dokumentem obowiązującym w Wodociągach Miasta Krakowa, a zawarte w nim standardy postępowania obowiązują wszystkich zatrudnionych w Spółce, niezależnie od zajmowanego stanowiska.
2. Respektowanie niniejszego Kodeksu Etyki oczekiwane jest również od osób i podmiotów współpracujących z Wodociągami Miasta Krakowa.

§ 2

1. Zasady opisane w Kodeksie Etyki są związane z branżą oraz środowiskiem pracy Wodociągów Miasta Krakowa i powinny być znane każdemu pracownikowi Spółki.
2. Nieprzestrzeganie zasad zawartych w Kodeksie Etyki jest działaniem sprzecznym z interesem Spółki i może narazić Spółkę na ryzyko, negatywnie wpłynąć na atmosferę pracy i jej rezultaty, a także zagrażać jej reputacji.
3. Kodeks Etyki nie zastępuje innych, bardziej szczegółowych polityk, regulaminów czy procedur obowiązujących w Wodociągach Miasta Krakowa i nie stoi w sprzeczności z nimi.
4. W każdym przypadku pracownicy Spółki zobowiązani są do wykonywania swoich zadań zgodnie z obowiązującym prawem i polityką Wodociągów Miasta Krakowa, stosownie do charakteru oraz miejsca wykonywanej pracy.

§ 3

1. Wątpliwości w sprawie ewentualnej niezgodności postępowania z Kodeksem Etyki można wyjaśniać:
 - 1) u Pełnomocnika ds. Kodeksu Etyki,
 - 2) pisemnie lub osobiście u przełożonego,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres etyka@wodociagi.krakow.pl– wszystkie wnioski będą traktowane, jako poufne.

2. Pytania, uwagi, lub wnioski dotyczące Kodeksu Etyki można zgłaszać do Pełnomocnika ds. Kodeksu Etyki w Wodociągach Miasta Krakowa.

II. Relacje z otoczeniem zewnętrznym

1. Relacje z właścicielami

§ 4

Wodociągi Miasta Krakowa traktują kapitał akcjonariuszy jako podstawę swego funkcjonowania. Celem Spółki jest utrzymanie jego rentowności oraz prowadzenie działań przejrzystych i odpowiedzialnych w stosunku do akcjonariuszy.

2. Relacje z klientami

§ 5

1. Dla zapewnienia pełnej satysfakcji klientów Spółka świadczy usługi na najwyższym poziomie, w szczególności w obszarze podstawowej działalności, tj. dostawy wody i odbioru ścieków, i obsługuje klientów w sposób rzetelny i życzliwy. Spółka podejmuje starania w celu dostosowywania świadczonych usług do zmieniających się wymagań rynkowych.
2. Spółka zawiera umowy z klientami zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz gwarantując pełną transparentność praw i obowiązków stron.
3. Usługi świadczone dla klientów są rozliczane rzetelnie. Spółka ustawicznie dba o rozliczenia świadczonych usług, w szczególności przez:
 - 1) terminowe odczyty wodomierzy;
 - 2) dotrzymanie ważności cech legalizacyjnych wodomierzy;
 - 3) stosowanie wodomierzy o bardzo dobrych parametrach metrologicznych;
 - 4) wdrożenie zdalnych odczytów wodomierzy;
 - 5) terminowe wystawianie faktur.
4. Spółka dokłada starań, aby zapewnić ciągłość i niezawodność świadczonych usług. Spółka stara się niezwłocznie usuwać awarie, planować remonty, naprawy i inwestycje w sposób najmniej uciążliwy dla mieszkańców.

§ 6

1. Spółka dąży do tego, aby relacje z klientami były transparentnie opisane.
2. Spółka podaje informacje rzetelnie i nie stosuje wprowadzających w błąd opisów dotyczących oferowanych usług, produktów i działań.
3. W przedsięwzięciach reklamowych i innych formach przekazu Spółka unika podawania nieprawdziwych lub niepełnych informacji lub budzących wątpliwości, co do treści przekazu.
4. Spółka z należytą dbałością podchodzi do regulacji z zakresu ochrony danych osobowych i zachowuje poufność informacji o swoich klientach.

§ 7

1. Spółka z należytą dbałością podchodzi do regulacji z zakresu ochrony danych osobowych i zachowuje poufność informacji o swoich klientach.
2. Pracownicy dokładają wszelkich starań, aby sprawy klientów były załatwiane terminowo, rzetelnie oraz zgodnie z najlepszą wiedzą fachową.
3. Pracownicy budują relacje z klientami w poszanowaniu ich oczekiwań i potrzeb, osobiście kreując dobry wizerunek Spółki.
4. W przypadku zgłoszenia przez klienta uzasadnionej reklamacji, Spółka niezwłocznie podejmuje działania mające na celu rozwiązanie problemu oraz ustalenie przyczyny jego powstania, tak aby zminimalizować ryzyko jego ponownego wystąpienia w przyszłości.

3. Relacje z kontrahentami

§ 8

1. Stosunki pomiędzy Wodociągami Miasta Krakowa a kontrahentami są oparte na wzajemnym zaufaniu.
2. Wodociągi Miasta Krakowa dokładają wszelkich starań, aby zapłata umówionego wynagrodzenia za wykonane roboty budowlane, usługi lub dostarczony towar była uiszczona w terminie i zgodnie z zawartą umową.

§ 9

1. Spółka uznaje, że przyjmowanie prezentów lub dowodów wdzięczności od pracowników współpracującego przedsiębiorstwa jest niezgodne z Kodeksem Etyki. Nieprzestrzeganie tej zasady jest niezgodne z prawem i równocześnie stanowi naruszenie interesu

i wizerunku Spółki.

2. Akceptowalne są jedynie zwyczajowe drobne upominki biznesowe, których wręczenie lub przyjmowanie nie może powodować sytuacji, w których mogłoby to być uznane za próbę wywierania nacisku lub nakłonienia obdarowanego do zachowania bezprawnego, sprzecznego z jego obowiązkami.

§ 10

1. Wodociągi Miasta Krakowa dokonują wyboru podmiotów świadczących usługi, dostawy, roboty budowlane na rzecz Spółki, stosując przepisy powszechnie obowiązujące i wewnętrzne akty normatywne, z możliwością zastosowania klauzul społecznych, promując zatrudnienie personelu wykonującego zamówienia na rzecz Wodociągów Miasta Krakowa na podstawie umowy o pracę, wspierając osoby wykluczone społecznie.
2. Wodociągi Miasta Krakowa dokładają wszelkich starań, aby wybierać do współpracy partnerów biznesowych, którzy prowadzą działalność zgodnie z zasadami uczciwej i swobodnej konkurencji oraz obowiązującymi przepisami prawa konkurencji, szanujących prawa pracownicze i socjalne swoich pracowników oraz środowisko naturalne.

4. Relacje ze społecznością lokalną

§ 11

1. Wodociągi Miasta Krakowa wspierają działania inicjowane i prowadzone przez społeczność lokalne w obszarach: kulturalnym, sportowym i ekologicznym, przy zachowaniu pełnej przejrzystości.
2. Wodociągi Miasta Krakowa współdziałają z organami samorządu terytorialnego w sprawach związanych z funkcjonowaniem i zadaniami samorządu oraz w sprawach dotyczących zadań z zakresu pełnionej przez Spółkę roli podmiotu o charakterze użyteczności publicznej, przy zachowaniu pełnej przejrzystości.
3. Wodociągi Miasta Krakowa dostrzegają potrzebę podejmowania działań na rzecz wspierania inicjatyw służących rozwojowi miasta Krakowa i jego mieszkańców. Nadto, wspierają podejmowaną przez organizacje pozarządowe działalność charytatywną, edukacyjną, kulturalną i sportową przy zachowaniu pełnej przejrzystości.

5. Wpływ na środowisko naturalne

§ 12

1. Działalność Wodociągów Miasta Krakowa ma bezpośredni wpływ na środowisko naturalne, dlatego Spółka troszczy się o jego jakość i działa z myślą o długofalowym i zrównoważonym rozwoju ekosystemów wodnych.
2. Spółka stosuje proaktywną politykę dbałości o środowisko naturalne, a także przestrzega obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie.
3. Wodociągi Miasta Krakowa dostosowują się do prawnych wymagań środowiskowych, ciągle doskonaląc system zarządzania, wdrażając nowe technologie celem uzyskania coraz lepszych efektów ekologicznych.
4. Wodociągi Miasta Krakowa prowadzą analizę wpływu planowanych działań inwestycyjnych na środowisko naturalne.
5. Wodociągi Miasta Krakowa prowadzą edukację ekologiczną oraz promują zdrowy tryb życia, w szczególności poprzez:
 - 1) kampanie informacyjne, m.in. propagujące picie wody prosto z kranu;
 - 2) organizowanie dni otwartych na terenie swoich obiektów;
 - 3) programy edukacyjne kierowane do dzieci i młodzieży;
 - 4) montaż źródełek do picia wody w szkołach oraz miejscach użyteczności publicznej.

III. Relacje z otoczeniem wewnętrznym

§ 13

1. Wodociągi Miasta Krakowa dbają o bezpieczne środowisko pracy, zgodnie z wymaganymi standardami, normami BHP i przepisami prawa.
2. Pracownicy ze swej strony dokładają wszelkich starań, aby uniknąć wypadków, zranienia siebie, współpracowników, a także osób postronnych.
3. Pracownicy stosują odzież roboczą i ochronną w miejscach, gdzie jest to wymagane, dbają o swoje stanowiska pracy, przekazany do użytku służbowego sprzęt traktują z szacunkiem i używają go zgodnie z przeznaczeniem, dbając o jego należyty stan techniczny.
4. Pracownicy przestrzegają zasady nie spożywania w miejscu pracy alkoholu i narkotyków,

ani innego rodzaju środków odurzających oraz nie podejmują pracy po ich spożyciu, nie palą wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych w miejscach do tego nieprzeznaczonych.

§ 14

1. W Wodociągach Miasta Krakowa szanowane są prawa człowieka. Regulacje i polityki tworzone w Spółce mają na względzie dobro pracowników i ich wzajemnych relacji.
2. Stosunek do pracowników i współpracowników charakteryzuje się bezstronnością, obiektywizmem i uczciwością.
3. Spółka nie toleruje przejawów mobbingu, molestowania seksualnego i innych form przemocy psychicznej lub fizycznej wobec pracowników.
4. Wodociągi Miasta Krakowa zapewniają, iż zatrudnieni pracownicy nie są dyskryminowani, w szczególności ze względu na rasę, religię, narodowość, kolor skóry, wiek, płeć, stan cywilny czy niepełnosprawność, a także bez względu na zajmowane stanowisko, traktowani są z należytym szacunkiem.

§ 15

1. System wynagradzania w Spółce oparty jest na ogólnych zasadach wynikających z obowiązujących przepisów oraz Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy.
2. Spółka stawia równe szanse rozwoju pracownikom oraz dokłada starań, by wspierać pracowników w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych i zdobywaniu zawodowego doświadczenia. Szkolenia pracowników na każdym szczeblu ich kariery wpływają na podniesienie jakości świadczonych usług przez Spółkę.
3. Awans i zatrudnienie pracowników, odbywa się w oparciu o kwalifikacje wymagane na danym stanowisku.

§ 16

1. Spółka dba o zapewnienie jak najlepszej i skutecznej komunikacji wewnątrz swoich struktur.
2. Wodociągi Miasta Krakowa szanują prawo pracowników do zrzeszania się w organizacjach pracowniczych i związkach zawodowych. Realizują ustalenia wynikające z porozumień i układów, a ich zmiany prowadzą na drodze negocjacji.
3. Wodociągi Miasta Krakowa wspierają więzi z emerytami, pracującymi poprzednio w Spółce.

17

1. Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa dzielą się wiedzą i doświadczeniem w obrębie swojej komórki organizacyjnej oraz pomiędzy innymi komórkami.
2. Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa nie rozpowszechniają opinii i informacji godzących w dobre imię, bądź interes Spółki.
3. Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa nie rozpowszechniają i nie komentują wrażliwych informacji w miejscach publicznych, mediach lub portalach społecznościowych, ani na innych forach – także tych niezwiązanych z działalnością Spółki. Informacje wrażliwe to takie, których ujawnienie w całości lub w części może spowodować znaczną szkodę i wpłynąć negatywnie na wizerunek lub działalność Wodociągów Miasta Krakowa.
4. Pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa dokładają starań, aby w przypadku wystąpienia ewentualnych konfliktów, zawsze były wysłuchane obie strony oraz by spory rozstrzygane były bez dopuszczenia do eskalacji konfliktu.

§ 18

1. Pracownicy są obowiązani wykonywać czynności zawodowe rzetelnie i uczciwie, zgodnie z prawem, zasadami Kodeksu Etyki oraz dobrymi obyczajami.
2. Pracownicy powinni przestrzegać w stosunku do innych pracowników zasad uprzejmości, lojalności, koleżeństwa i okazywania wzajemnego szacunku.
3. Pracownicy powinni służyć sobie radą i udzielać wzajemnej pomocy w pracy zawodowej.
4. Niedopuszczalne jest wypowiedanie przez pracownika wobec osób trzecich negatywnej opinii o czynnościach zawodowych innego pracownika, chyba że potrzeba albo obowiązek takiej oceny wynika z zadań lub uprawnień służbowych. Jednakże przy formułowaniu wypowiedzi należy zachować obiektywizm oraz rzeczowość.
5. Pracownicy są obowiązani wykonywać czynności zawodowe sumiennie oraz z należytą starannością uwzględniającą profesjonalny charakter działania oraz według najlepszej woli i wiedzy.
6. Pracownicy są obowiązani współdziałać w przestrzeganiu przez innych pracowników zasad Kodeksu Etyki oraz są uprawnieni do zwrócenia uwagi osobie trzeciej naruszającej zapisy niniejszego Kodeksu Etyki.

§ 19

1. Spółka z należytą dbałością podchodzi do regulacji z zakresu ochrony danych osobowych

- i zachowuje poufność informacji o swoich pracownikach.
2. Wodociągi Miasta Krakowa przestrzegają obowiązujące przepisy prawa pracy, nie dopuszczając żadnych form nielegalnej lub przymusowej pracy, w tym pracy młodocianych.
 3. Kierownictwo Spółki swoim zachowaniem daje pozytywne przykłady dla pracowników. Stawiając na współdziałanie przy wykonywaniu pracy, a każdy jednocześnie realizuje powierzone zadania.
 4. Przy podejmowaniu decyzji pracownicy kierują się dobrem Spółki.

§ 20

Zadaniem kierownictwa Spółki jest podejmowanie działań wspierających przestrzeganie wymienionych w Kodeksie Etyki zasad w szczególności przez:

- 1) promowanie postawy zgodnej z wartościami oraz normami postępowania;
- 2) przestrzeganie wszystkich postanowień Kodeksu Etyki w sposób stanowiący dobry przykład dla pozostałych pracowników;
- 3) umożliwianie wszystkim podległym pracownikom zapoznanie się z postanowieniami Kodeksu Etyki i prowadzenie rozmów z pracownikami w celu wyjaśnienia przyjętych norm lub wpłynięcie na zmianę sposobu ich postępowania, jeśli nie są one zgodne z postanowieniami Kodeksu Etyki;
- 4) traktowanie wszystkich pracowników na zasadach partnerskich, bez względu na zajmowane stanowisko.

IV. Przepisy końcowe

§ 21

1. Wszyscy pracownicy Wodociągów Miasta Krakowa obowiązani są do zapoznania się i postępowania zgodnie z Kodeksem Etyki.
2. Kodeks Etyki został wprowadzony w życie uchwałą Zarządu po zasięgnięciu opinii działających przy Spółce Związków Zawodowych.
3. Kodeks Etyki jest dostępny w Bazie Wewnętrznych Aktów Normatywnych, w Intranecie, u bezpośredniego przełożonego oraz u Pełnomocnika ds. Kodeksu Etyki.
4. Naruszenie zasad postępowania wynikających z przepisów Kodeksu Etyki traktuje się

jako równoznaczne z nieprzestrzeganiem podstawowych obowiązków pracownika.



Wodociągi Miasta Krakowa S.A.
ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków
wodociagi.krakow.pl