

Kodeks Etyczny

Kodeks Etyczny Przedsiębiorstwa Konsultingowego AGM jest zobowiązaniem firmy oraz pracowników i osób współpracujących do przestrzegania najwyższych standardów. W imieniu firmy działa Właściciel lub jego Pełnomocnik, oraz pracownicy którzy są odpowiedzialni za osobiste stosowanie się do zasad oraz aktywne tworzenie warunków do ich respektowania.

Pracownicy i osoby współpracujące są zobowiązani do przestrzegania opisanych w tym dokumencie zasad i postępowania zgodnie z podanymi przykładami.

Nasze wartości to:

- ✓ Zadowolenie klienta
- ✓ Uczciwość i rzetelność
- ✓ Profesjonalizm
- ✓ Zaufanie i współpraca
- ✓ Doskonalenie i rozwój

PK AGM promuje zrównoważony rozwój, dążąc do równowagi między ekonomią, etyką i ekologią.

W działalności biznesowej kieruje się wysokimi standardami etycznymi, budując partnerskie relacje z klientami, pracownikami, osobami współpracującymi dostawcami oraz z otoczeniem.

Misja firmy:

Stale i aktywnie dążymy do zmian na lepsze. Zdobywamy nową wiedzę. Dbamy o rozwój naszych umiejętności. Jesteśmy proaktywni. Zamiast narzekania usprawniamy procesy poprzez proponowanie nowych rozwiązań i eliminowanie błędów.

Celem naszego działania jest inicjowanie i wspieranie działań na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i ochrony interesów gospodarczych, w tym m.in. podejmowanie inicjatyw społecznych, gospodarczych, rozwijanie współpracy międzysektorowej oraz prowadzenie działań wspomagających rozwój przedsiębiorczości.

PK AGM realizuje swoje cele poprzez:

- ✓ Działalność w zakresie realizacji przedsięwzięć na rzecz przedsiębiorców.
- ✓ Działalność edukacyjną na rzecz rozwoju gospodarczego.
- ✓ Promocję lokalnej przedsiębiorczości oraz osiągnięć gospodarczych.
- ✓ Tworzenie lobbingu na rzecz wspierania rozwoju przedsiębiorstw.
- ✓ Promocję działań na rzecz ochrony środowiska naturalnego.
- ✓ Wspieranie rozwoju gospodarczego i integrację środowisk gospodarczych.
- ✓ Współpracę z samorządem terytorialnym, społecznymi, naukowymi, stowarzyszeniami, fundacjami, podmiotami gospodarczymi i instytucjami państwowymi w zakresie kształtowania polityki regionalnej, lokalnych programów gospodarczych.
- ✓ Wspieranie organizacji działających na rzecz aktywizacji zawodowej i rozwoju lokalnego.
- ✓ Organizowanie różnych form działalności edukacyjnej dotyczących walki z bezrobociem, aktywizacją zawodową.

- ✓ Doradztwo w zakresie podnoszenia kwalifikacji przez osoby poszukujące pracy lub chcące ją zmienić.
- ✓ Prowadzenie różnorodnych form poradnictwa gospodarczego.
- ✓ Poradnictwo z zakresu przedsiębiorczości dla osób prowadzących lub zamierzających rozpocząć prowadzenie działalności gospodarczej oraz osób zainteresowanych problematyką przedsiębiorczości.
- ✓ Gromadzenie i przekazywanie informacji o lokalnych inicjatywach na rzecz rozwoju przedsiębiorczości.
- ✓ Prowadzenie działalności szkoleniowej, edukacyjnej, doradczej i informacyjnej.
- ✓ Organizowanie szkoleń, spotkań, konferencji, seminariów.
- ✓ Rozwijanie kontaktów bezpośrednich i współpracy między społeczeństwami międzynarodowymi, wspieranie działań na rzecz integracji europejskiej.
- ✓ Wykorzystywanie zewnętrznych źródeł finansowania, w tym Unii Europejskiej.
- ✓ Działalność charytatywną.
- ✓ Propagowanie nowoczesnych technologii.

PK AGM promuje etos uczciwej i solidnej pracy. Wspiera rozwój pracowników i osób współpracujących zapewnia im bezpieczne i godne warunki pracy.

PK AGM gwarantuje każdemu poszanowanie jego praw i godności.

W firmie niedopuszczalna jest dyskryminacja ze względu na pochodzenie, płeć, przekonania, preferencje oraz przynależność do organizacji działających zgodnie z prawem.

PK AGM uznaje, że postępowanie etyczne obejmuje zarówno przestrzeganie obowiązujących norm społecznych i prawnych, jak również zasad opisanych w niniejszym Kodeksie.



Zadowolenie Klienta

- ✓ Wypełniamy zobowiązania i umowy zawarte z klientem.
- ✓ Naszej pracy towarzyszy idea osiągnięcia korzyści i satysfakcji przez obie strony.
- ✓ Budujemy długotrwałe relacje z klientem oparte na zaufaniu i jasnych zasadach współpracy.
- ✓ Świadczymy wysokiej jakości usługi dostosowane do potrzeb klienta.



Uczciwość i rzetelność

W naszych kontaktach z klientami, pracownikami i partnerami przestrzegamy przepisów prawa oraz ogólnie przyjętych standardów. Cenimy prawdomówność i bierzemy odpowiedzialność za swoje działania. Upowszechniamy dobre wzorce postępowania i reagujemy na naganne zachowania innych.



Profesjonalizm

Dążymy do stałego podnoszenia standardów i jakości naszej pracy, aby osiągać założone cele. Posiadamy wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania naszych zadań. Jesteśmy konsekwentni w działaniu.

Zaufanie i współpraca

Podczas wykonywania obowiązków wspólnie budujemy partnerskie relacje. Jesteśmy otwarci i życzliwi wobec klientów i współpracowników. Dbamy o naszą wiarygodność dotrzymując obietnic. Pomagamy sobie efektywnie dzieląc się wiedzą i informacją.

Doskonalenie i rozwój

Stale i aktywnie dążymy do zmian na lepsze. Zdobywamy nową wiedzę. Dbamy o rozwój naszych umiejętności. Jesteśmy proaktywni. Zamiast narzekania usprawniamy procesy poprzez proponowanie nowych rozwiązań i eliminowanie błędów.

Klienci, dostawcy i konkurencja

PK AGM kieruje się zasadą przejrzystości w prowadzeniu swojej działalności. Wszystkie osoby pracujące w firmie są zobowiązane do unikania relacji i okoliczności, które mogłyby stworzyć sytuacje wątpliwe etycznie.

Bezwzględnie przestrzegamy zakazu czerpania korzyści materialnych w postaci pieniężnej od naszych dostawców i innych partnerów biznesowych.

Łamanie takiego zakazu traktujemy jako rażące naruszenie obowiązków służbowych. Nie przyjmujemy, ani nie wręczamy prezentów klientom i dostawcom. Dobre relacje z partnerami budujemy bazując na profesjonalnym podejściu oraz jasnych i przejrzystych zasadach współpracy.

W przypadku wyboru dostawcy opieramy się na zaletach oferowanego produktu lub usługi i uczciwych zasadach konkurencyjności. Przed rozpoczęciem przetargu powinny być ustalone jednoznaczne kryteria wyboru dostawcy. Wszyscy dostawcy biorący udział w przetargu powinni mieć zapewniony dostęp do jednolitej informacji o warunkach przetargu. O wyborze dostawcy nie może decydować osoba będąca w bliskich związkach z oferentem usługi lub produktów.

Wybór dostawcy powinien być dokonywany przez minimum 2 osoby.

W kontaktach pracowników **PK AGM** z klientami lub konkurencją unikamy sytuacji mogących wywołać konflikt pomiędzy interesem osobistym pracownika i interesem naszej firmy. Ewentualne kontakty towarzyskie pracownika **PK AGM** z pracownikami klienta lub konkurencji nie powinny mieć wpływu na warunki współpracy lub wykonywaną pracę.

Ograniczenia przy zatrudnieniu

Nie tworzymy świadomie sytuacji konfliktu interesów. Fakt taki nie może być zatajany. Wystąpienie takiej sytuacji należy zgłosić przełożonemu.

Pracownik **PK AGM** nie może pracować na rzecz firmy będącej naszym klientem lub też na rzecz firmy świadczącej usługi identyczne lub też podobne do oferowanych przez **PK AGM**.

Bezpieczeństwo informacji

Wszelkie dane i informacje, pozyskane lub wytworzone w trakcie wykonywania zadań służbowych, stanowią własność **PK AGM** i mogą być wykorzystywane wyłącznie w jego interesie.

Nie przekazujemy na zewnątrz bez zgody przełożonego informacji poufnych i przeznaczonych do użytku wewnętrznego.

Dbamy o wprowadzanie danych do systemów i przekazywanie wyłącznie rzetelnych informacji.

Informacje, mogące mieć wpływ na osiągnięcie przez **PK AGM** korzyści lub pozwalające ograniczyć negatywne konsekwencje, powinny być niezwłocznie przekazywane przełożonemu.

Wykorzystujemy urządzenia, systemy i informacje zgodnie z wewnętrznymi procedurami **PK AGM** i obowiązującym prawem.

W **PK AGM** została opracowana Polityka Bezpieczeństwa Informacji, do której przestrzegania zostali zobowiązani wszyscy pracownicy.



Ochrona interesu firmy

Nie wykorzystujemy pracy w **PK AGM** do osiągnięcia nieuprawnionych osobistych korzyści. Kontakty z klientami i dostawcami nie mogą być wykorzystywane do uzyskiwania możliwości preferencyjnych zakupów. Nie czerpiemy także innych korzyści materialnych w związku z pełnioną funkcją i zajmowanym stanowiskiem.

Każdy pracownik jest zobowiązany do ochrony majątku **PK AGM** oraz majątku klientów przed kradzieżą, stratami, szkodami, niewłaściwym wykorzystaniem i zniszczeniem.

Unikamy korzystania z usług poddostawców, którzy są powiązani z konkurencją.

Dane do systemów IT wprowadzamy rzetelnie i szybko, dzięki czemu dysponujemy prawdziwymi informacjami dla klientów oraz prawdziwą informacją zarządczą w odpowiednim czasie. Przestrzegamy wewnętrznych i zewnętrznych norm prawnych, w oparciu o które działa **PK AGM**.



Ochrona środowiska

W trosce o środowisko naturalne stosujemy wyłącznie przyjazne technologie i nie przekraczamy obowiązujących norm w zakresie ochrony środowiska.

Prowadzimy swoją działalność tak, aby nie była ona uciążliwa dla naszych sąsiadów. Dążymy do ograniczania emisji spalin

I poziomu hałasu.

Prowadzimy gospodarkę zarządzania odpadami poprzez ich segregację i nowoczesną utylizację.

Staramy się używać materiałów i surowców jak najmniej szkodliwych dla środowiska naturalnego.

Na pierwszym miejscu stawiamy życie i zdrowie ludzi oraz bezpieczeństwo środowiska.



Przykłady właściwych zachowań naszych pracowników

- ✓ Z otwartością i życzliwością obsługujemy wszystkich klientów bez względu na zakres współpracy, miejsca realizacji usługi.
- ✓ Aktywnie wychodzimy naprzeciw potrzebom klienta, starając się wyprzedzać jego oczekiwania, poszukując usprawnień we współpracy.
- ✓ W przypadku pojawiających się problemów, doradzamy klientowi i wspólnie szukamy najlepszych rozwiązań.
- ✓ Nie obiecujemy usług lub działań niemożliwych do realizacji.
- ✓ Jeśli nie możemy spełnić oczekiwań klienta, zawsze wyjaśniamy dlaczego.
- ✓ Na bieżąco informujemy klientów i współpracowników o każdej mogącej ich dotyczyć zmianie w naszej ofercie i sposobie świadczenia przez nas usług.
- ✓ Szybko i rzetelnie informujemy klienta o odchyleniach jakościowych w realizacji usługi.
- ✓ Sprawnie i bez zbędnej zwłoki odpowiadamy na pisma, e-maile i telefony.
- ✓ Odbierając telefon staramy się od razu doprowadzić sprawę do końca. Jeżeli musimy przełączyć telefon do innej osoby, dokładamy wszelkich starań, aby była to właściwa osoba, która załatwi sprawę.
- ✓ Ograniczamy „szum informacyjny”, np. wysyłamy e-maile wyłącznie do osób zainteresowanych lub związanych z daną sprawą.
- ✓ Dbamy o wysoką jakość obsługi klienta i mamy świadomość osobistej odpowiedzialności za naszą pracę.
- ✓ Dotrzymujemy zarówno zobowiązań spisanych w umowach jak i ustnych obietnic.
- ✓ Wywiązujemy się z warunków współpracy. W przypadku przeszkód szukamy optymalnych rozwiązań, korzystnych dla obu stron.
- ✓ Dotrzymujemy terminów i obietnic składanych klientom, np. przyjeżdżamy punktualnie na umówione spotkanie, przekazujemy nasze oferty, dokumentację w uzgodnionym terminie.
- ✓ Dokładnie sprawdzamy informacje zanim prześlemy je klientowi.
- ✓ Śledzimy na bieżąco zmiany w uchwałach, zarządzeniach i procedurach oraz przekazujemy je na wykonywane zadania.
- ✓ Przyznajemy się do swoich błędów i dążymy do ich naprawienia. Przewidując dalsze konsekwencje reagujemy na pomyłki kolegów, tak aby też mogły być skorygowane.
- ✓ Reagujemy na wszelkie próby korupcji i nieuczciwości wykorzystując między innymi proces komunikacji z klientem.
- ✓ Nie nadużywamy własności firmy do użytku osobistego, np. dopuszczalne jest kserowanie tylko pojedynczych dokumentów.

- ✓ Znamy nasze obowiązki, mamy jasno określone cele i znamy metody ich realizacji.
- ✓ Zapewniamy pracownikom dostęp do informacji niezbędnych do wykonywania ich obowiązków.
- ✓ Szanujemy czas zarówno naszych klientów, dostawców jak i współpracowników.
- ✓ Dbamy o dobre imię naszych klientów i zapewniamy im bezpieczeństwo informacji uzyskanych w trakcie współpracy.
- ✓ Przestrzegamy poufności informacji dotyczących cen, warunków współpracy, danych technologicznych, danych kwalifikacyjnych i jakichkolwiek innych danych, które naruszałyby dobro **PK AGM**, dobro naszych klientów i dostawców lub obowiązujące przepisy prawne.
- ✓ Składamy klientowi obietnice zgodne z naszymi aktualnymi możliwościami i przyjętymi standardami.
- ✓ Precyzyjnie określamy warunki i unikamy nieudomówień we współpracy zarówno z klientami jak i dostawcami.
- ✓ Dobrze znamy zalety naszej oferty handlowej i rozumiemy oczekiwania klienta, dzięki czemu potrafimy właściwie dopasować ofertę do danego klienta.
- ✓ Wiedzę o konkurencji traktujemy jako impuls do doskonalenia naszych usług. W kontaktach z klientami nie wypowiadamy się negatywnie o firmach konkurencyjnych.
- ✓ Jesteśmy świadomi, że nasze działania wpływają na wizerunek **PK AGM** na rynku.
- ✓ W kontaktach służbowych zawsze jesteśmy ubrani w stosowny do sytuacji strój biznesowy.
- ✓ Tworzymy atmosferę otwartego i bezpośredniego wyrażania swoich opinii. Każda opinia jest cenna.
- ✓ Traktujemy innych tak, jak chcielibyśmy sami być traktowani.
- ✓ W każdej sytuacji kiedy rywalizujemy ze sobą kierujemy się zasadami fair play.
- ✓ Promujemy faktycznych autorów sukcesów i osiągnięć, nie przypisujemy sobie zasług innych osób.
- ✓ Zawsze reagujemy gdy widzimy, że ktoś wykonuje pracę w sposób niebezpieczny, zagrażający życiu i zdrowiu.
- ✓ Jeśli widzimy, że współpracownik jest bardzo obciążony pracą, w miarę możliwości pomagamy mu, np. przejmujemy rozmowę telefoniczną gdy nie może odebrać telefonu.
- ✓ Oceniamy pracowników i współpracowników na podstawie jasno sprecyzowanych kryteriów znanych tak ocenianemu, jak i oceniającemu.
- ✓ Dążymy do polubownego rozstrzygnięcia spraw spornych w atmosferze koleżeństwa i poszanowania dla odmienności poglądów.

- ✓ Nasze sympatie i antypatie nie mogą mieć wpływu na wykonywanie zadań.
- ✓ Jesteśmy świadomi, że interes firmy jest ważniejszy od interesu grupowego i lokalnego.
- ✓ Stale poszukujemy usprawnień procesów, w których uczestniczymy. Pojawiające się problemy traktujemy jako nowe doświadczenia, które są okazją do zmiany na lepsze.
- ✓ Monitorujemy i aktywnie reagujemy na zmiany w organizacji, wśród naszych klientów i konkurencji. Nie negujemy wprowadzanych innowacji bez zrozumienia ich celowości.
- ✓ Twórczo rozwijamy pomysły pojawiające się w różnych miejscach organizacji i dążymy do ich wdrożenia.
- ✓ Stwarzamy warunki do rozwoju innowacyjności.
- ✓ Dzielimy się wiedzą i pomysłami. Spotkania, intranet, e-maile wykorzystujemy jako źródła inspiracji i przekazu dobrych praktyk wzmacniając swoje kompetencje.
- ✓ Przyznajemy się do niewiedzy lub braku kompetencji. Aktywnie dążymy do ich pozyskania przy wsparciu przełożonego.
- ✓ Nie popełniamy dwa razy tych samych błędów.
- ✓ Doksztalcamy się i podnosimy kwalifikacje ze szczególnym uwzględnieniem obszarów, które bezpośrednio dotyczą naszej pracy, np. śledząc wydawnictwa i publikacje fachowe.
- ✓ Ponosimy współodpowiedzialność za efekty szkoleń, w których uczestniczymy (obok organizatorów i prowadzących).
- ✓ Wykorzystujemy wiedzę i umiejętności zdobyte na szkoleniach do ulepszania naszej codziennej pracy.
- ✓ Nie obawiamy się wyrażania i przyjmowania krytyki, dostrzegając w tym możliwości doskonalenia. W krytyce skupiamy się na sprawach, a nie na ludziach.
- ✓ Traktujemy kontrole i audyty jako impuls do poprawy i rozwoju.