

# Nasz Kodeks – w skrócie



Znaj go.

Korzystaj z niego.

Postępuj zgodnie z nim.

## Spis treści

- 02 Wstęp
- 03 Komunikat Dyrektora Generalnego Grupy
- 04 Do czego służy nasz Kodeks?  
Nasz Kodeks i system zarządzania firmy Serco
- 05 Zakres obowiązków firmy Serco  
Twój zakres obowiązków  
Nasze wartości
- 06 Nasi pracownicy
- 07 Nasza firma
- 08 Nasze informacje
- 09 Postępowanie zgodnie z naszym Kodeksem  
Zestaw narzędzi SayNo
- 10 Jeśli masz pytanie lub coś Cię niepokoi...
- 11 Speak Up

---

## Przedstawiamy skróconą wersję naszego Kodeksu postępowania

Została ona opracowana dla Twojej wygody. Każdy pracownik firmy Serco powinien posiadać swą własną kopię. Jeśli jej nie masz, poproś o nią.

Znajdziesz tu przegląd zasad, którymi się kierujemy. Nadal jednak ponosisz odpowiedzialność za zrozumienie treści zawartych w pełnej wersji naszego Kodeksu i stosowanie się do nich.

Twój przełożony powie Ci, gdzie można znaleźć drukowaną kopię w Twoim miejscu pracy. Jedna z nich zawsze znajduje się w pobliżu.

Możesz również odwiedzić stronę [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct), na której oprócz pełnego Kodeksu postępowania znajduje się wiele przydatnych narzędzi, które pomogą Ci postępować we właściwy sposób.

### „Ty”

Kiedy w naszym Kodeksie jest mowa o „Tobie”, nie oznacza to, że niektórzy nie muszą go przestrzegać. Termin „Ty” oznacza wszystkich pracowników firmy Serco bez względu na zajmowane stanowisko.

Obejmuje również wszystkich pracowników zatrudnionych na pełny i niepełny etat oraz tymczasowo, a także wszystkich wykonawców, z którymi współpracujemy na całym świecie. Pragniemy ponadto współpracować wyłącznie z partnerami, podmiotami trzecimi i klientami, których standardy są zgodne z naszymi.



## Witamy

Jak wiesz, firma Serco pobiera zapłatę za świadczenie usług publicznych. Czy to w szpitalu, więzieniu, bazie lotniczej, na kolei, czy też w grupach usług centralnych, obsługujących nasze umowy, jesteśmy opłacani przez podatników, aby zapewniać usługi, które często mają zasadnicze znaczenie dla kraju i ludzi, którzy z nich korzystają.

Często wspieramy osoby znajdujące się w bardzo trudnych momentach życia, w tym osoby ubiegające się o azyl, więźniów oraz osoby bezrobotne i chore.

Dlatego też bezwzględnie konieczne jest utrzymywanie najwyższych standardów postępowania podczas świadczenia tych usług. W naszej działalności wartości mają ogromne znaczenie. Są one ważne, ponieważ nasi klienci i usługobiorcy muszą być w stanie nam zaufać i mieć pewność, że będziemy wykonywać naszą pracę z troską i dumą oraz że stale będziemy dążyć do poprawy naszej działalności. Dlatego też na ścianach wielu biur Serco zobaczyć można nasze cztery wartości: zaufanie, troskę, innowacyjność i dumę.

**Zaufanie** oznacza, że dotrzymujemy obietnic, jesteśmy otwarci, rzetelni i uczciwi, postępujemy właściwie i przyjmujemy osobistą odpowiedzialność za realizację zadań.

**Troska** oznacza, że dbamy o siebie i osoby, którym świadczymy nasze usługi, a naszym celem jest wywieranie pozytywnego wpływu na ludzkie życie.

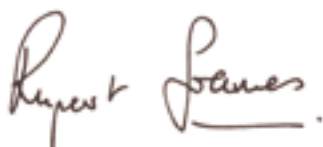
**Innowacyjność** oznacza, że dzielimy się naszą wiedzą i doświadczeniem z innymi i jesteśmy otwarci na zmiany, wiedząc, że jeśli nie będziemy dostarczać naszym klientom innowacyjnych usług w przystępnej cenie, uczyni to nasza konkurencja

**Duma** oznacza, że wiemy, że nasza praca ma duże znaczenie, i jesteśmy dumni z tego, że dobrze ją wykonujemy.

Aby w bardziej namacalny sposób przedstawić nasze wartości, opracowaliśmy Kodeks postępowania, który opisuje normy i zasady zachowania, jakich oczekujemy od osób pracujących dla Serco. Nie obejmuje on wszystkich sytuacji, ale mamy nadzieję, że będzie przydatny jako opis norm, jakie należy spełniać, oraz rodzajów zachowań, jakich oczekujemy w kontaktach ze współpracownikami, usługobiorcami, dostawcami i szerszą społecznością.

Prosimy zapoznać się naszym Kodeksem postępowania i przestrzegać go.

Będziemy aktywnie wspierać osoby, które postępują zgodnie z nim, i stanowczo reagować na jego naruszenia.



Rupert Soames,  
(dumny) Dyrektor Generalny  
and proud of it



## Do czego służy nasz Kodeks?

Wszyscy w pracy spotykamy się z sytuacjami, w których nie jesteśmy pewni, jak właściwie postąpić i dlatego właśnie posiadamy Kodeks postępowania. Ułatwia on nam zrozumienie, co jest naprawdę ważne, i umożliwia właściwe postępowanie.

Nasz Kodeks określa zachowania, jakich firma Serco oczekuje od nas wszystkich oraz jakich my możemy oczekiwać od Serco. Wyjaśnia, w jaki sposób powinniśmy traktować innych, definiuje miejsce pracy, w którym wszyscy mają prawo czuć się dobrze, i opisuje sposób traktowania, jakiego mają prawo od nas oczekiwać nasi współpracownicy.

Zawiera wytyczne dotyczące prowadzenia działalności w uczciwy, sprawiedliwy i otwarty sposób. Przedstawia zarys zachowań, do jakich zawsze powinniśmy dążyć, oraz tych,

których zawsze powinniśmy unikać. Dostarcza jasnych porad dotyczących tego, jak zadawać sobie pytania, kiedy nie jesteśmy pewni, w jaki sposób postąpić, oraz gdzie można zwrócić się o pomoc i poradę. Wyjaśnia, jak zgłaszać zaobserwowane lub zasłyszane nieprawidłowości.

Tak, abyśmy wszyscy podejmowali właściwe decyzje i postępowali we właściwy sposób, a firma Serco była synonimem miejsca i nazwy godnych zaufania.

„Znam dostawcę, który korzysta z nielegalnej siły roboczej. Mam to zgłosić?”

„Jeśli zgłosisz coś niewłaściwego, od razu Cię zwolnią – czyż nie?”

„Wiem, że to niewłaściwe. Ale musimy to zrobić, żeby wygrać. Nieprawdaż?”

„Mówią: 'Postępuj we właściwy sposób', ale właściwe postępowanie to takie działanie, dzięki któremu firma Serco zarabia. Nie uważasz?”

„Czy mogę korzystać z usług dostawcy, który jest także moim znajomym?”

## Nasz Kodeks i system zarządzania firmy Serco

Musimy przestrzegać lokalnych praw i przepisów w krajach, na terenie których działamy.

Ale wyznaczamy sobie również własne standardy zachowania, których przestrzegać musi każdy z nas. Posiadamy także polityki dotyczące różnych kwestii, do których musimy się stosować.

Nasze standardy i polityki są zdefiniowane w systemie zarządzania firmy Serco (Serco Management System – SMS), który określa strukturę działania wszystkich obszarów firmy Serco.

Wszystkie te polityki i standardy można znaleźć w portalu Our World.

Nasz Kodeks często do nich nawiązuje. Jeśli nie masz pewności, jaką regułą należy kierować się danej sytuacji, zajrzyj do niego lub zapytaj swojego przełożonego.

[www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct)



„Współpracownik pojawia się w pracy pijany. To mój znajomy. Co mam zrobić?”

„Nasz system poczty elektronicznej nie działa, a muszę to wysłać szefowi. Czy mogę skorzystać z poczty Hotmail?”



## Zakres obowiązków firmy Serco

Serco musi działać zgodnie z lokalnymi przepisami oraz szanować prawa człowieka i jego godność we wszystkich miejscach, w których prowadzi działalność. Wyznaczamy sobie również standardy zachowania i nalegamy na ich przestrzeganie.

Zawsze powinniśmy działać rzetelnie i uczciwie, szanując środowisko, społeczności i społeczeństwa, w których pracujemy.

Oto lista zachowań, których można od nas oczekiwać. Są to zachowania, jakie powinny zawsze mieć miejsce, ale jednocześnie, aby upewnić się, że tak się dzieje, potrzebujemy pomocy każdego z naszych pracowników.

### Powinniśmy zawsze:

- Zapewniać środowisko pracy, które aktywnie wspiera nasz Kodeks i nasze wartości.
- Dbać o to, aby wszyscy, którzy pracują z nami lub dla nas, rozumieli nasz Kodeks i potrafili zastosować go w praktyce.
- Robić wszystko, co w naszej mocy, aby mieć pewność, że wszyscy postępują zgodnie z naszym Kodeksem.
- Zachęcać wszystkich pracowników do zwracania się o pomoc lub poradę, kiedy nie są pewni, w jaki sposób postąpić, lub kiedy podejrzewają naruszenie naszego Kodeksu.
- Zapewniać poufne zasoby, umożliwiające wszystkim pracownikom zasięgnięcie porady lub zgłoszenie naruszeń Kodeksu.
- Wspierać i chronić każdego, kto zgłasza naruszenie lub pomaga w jego badaniu, przed wszelkimi działaniami odwetowymi skierowanymi przeciwko niemu.
- Skutecznie rozwiązywać wszelkie problemy dotyczące postępowania.
- Pracować wyłącznie z partnerami, podmiotami trzecimi i klientami, którzy podzielają nasze standardy etyczne.
- Wprowadzać w życie udoskonalenia zaraz po ich identyfikacji i jak najszybciej korygować wszelkie niewłaściwe działania.

## Twój zakres obowiązków

Niezależnie od Twojej pozycji w firmie Serco ponosisz odpowiedzialność za swoje działania i zachowania, a także za zgłaszanie przypadków naruszenia naszego Kodeksu.

### Oczekujemy, że osoby, które pracują dla nas lub z nami, zawsze będą:

- Znać nasz Kodeks, korzystać z niego i postępować zgodnie z nim.
- Uczestniczyć we wszystkich sesjach szkoleniowych, o udział w których prosimy, aby nauczyć się, jak postępować zgodnie z naszym Kodeksem, oraz przestrzegać przepisów prawa, polityk i regulaminów dotyczących wykonywanej przez nie pracy.
- Starać się trafnie osądzać każdą sytuację i zadawać pytania, jeśli nie są pewne, jak postąpić.
- Zgłaszać wszelkie obawy związane z potencjalnym naruszeniem naszego Kodeksu i nigdy świadomie nie pozwalać innym na jego naruszenie ani też ich do tego zachęcać.
- W pełni współpracować, jeśli zostaną poproszone o pomoc w badaniu domniemanego naruszenia Kodeksu.

## Nasze wartości

Firma Serco będzie w pierwszej kolejności i bez żadnych wyjątków postępowała zgodnie ze swoimi wartościami. Nasze wartości i zachowania, jakich oczekujemy, to:

### Zaufanie

Ciężko pracujemy, aby zdobyć szacunek i zaufanie.

Dotrzymujemy naszych obietnic, jesteśmy otwarci, rzetelni i uczciwi, postępujemy właściwie i przyjmujemy osobistą odpowiedzialność za realizację zadań.

### Troska

Głęboko troszczymy się o usługi, jakie świadczymy, i społeczności, jakie obsługujemy. Dbamy także o siebie nawzajem.

Współpracujemy ze sobą, aby świadczyć usługi publiczne wysokiej jakości, które często są niezwykle ważne dla kraju i społeczności, jakie obsługujemy.

Dbamy o siebie i naszych usługobiorców i dążymy do wywierania pozytywnego wpływu na ludzkie życie.

### Innowacyjność

Naszą ambicją jest bycie lepszym w tym, co robimy, niż ktokolwiek inny.

Stale doskonalimy nasze metody pracy i testujemy nowe pomysły, zarówno te duże, jak i te małe. Dzielimy się naszą wiedzą i doświadczeniem z innymi i jesteśmy otwarci na zmiany, wiedząc, że jeśli nie będziemy dostarczać naszym klientom innowacyjnych usług w przystępnej cenie, uczyń to nasza konkurencja.

### Duma

Chcemy być dumni z tego, co robimy.

Wiemy, że nasza praca jest ważna, i jesteśmy dumni z tego, że dobrze ją wykonujemy. Ceniemy energię i entuzjazm, umiejętności i doświadczenie oraz zdolność sprawiania, że ciężka praca staje się przyjemna. Wnosimy swój wkład zarówno jako indywidualne jednostki, jaki i członkowie zespołu.

## Nasi pracownicy

Firma Serco to każdy z nas – to, kim jesteśmy, i to, co robimy. Pragniemy więc, aby stanowiła wspaniałe miejsce pracy. Miejsce, w którym wszyscy czują się doceniani i mają równe możliwości rozwoju.

„Znam dostawcę, który zatrudnia nielegalnych pracowników. Mam to zgłosić?”

### Prawa Człowieka

Nasza działalność może mieć pozytywny lub negatywny wpływ na prawa człowieka wszystkich osób z nią związanych. Każdy człowiek ma prawo do godnego i pełnego szacunku traktowania. Zawsze przestrzegamy i chronimy prawa człowieka. Nie współpracujemy z podmiotami, o których wiemy, że je łamią.

„Pracownik nie może starać się o stanowisko ze względu na swoją niepełnosprawność. To nie w porządku, nie sądzisz?”

### Uczciwe Traktowanie

Pragniemy pracować w miejscu godnym zaufania, w którym każdy ma szansę wykazać się swoimi talentami. Dlatego też traktujemy wszystkich uczciwie i równo oraz cenimy różnice i różnorodność. Zatrudniamy, awansujemy i nagradzamy wyłącznie na podstawie talentów i zasług. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji

„Mój współpracownik jest prześladowany. Mam to zgłosić?”

### Prześladowanie, Molestowanie i Przemoc

Nie tolerujemy prześladowania, nękania ani przemocy w żadnej postaci. W naszej firmie nikt nie powinien czuć się zastraszony ani zagrożony. Jeśli więc jesteś świadkiem lub ofiarą dyskryminacji, zgłoś to. Udzielimy Ci wsparcia, a w razie potrzeby podejmiemy odpowiednie działania.

„Współpracownik pojawia się w pracy pijany. To mój znajomy. Co mam zrobić?”

### Zażywanie środków odurzających

Bezpieczeństwo oznacza również ochronę miejsca pracy przed zagrożeniami stwarzanymi przez osoby, które zażywają alkohol, narkotyki lub inne środki odurzające.

Zażywanie środków odurzających stanowi poważne zagrożenie bezpieczeństwa i higieny pracy i pragniemy wszystkich przed nim chronić.

„Uważam, że nasze działania nie są bezpieczne. Ale co mogę zrobić?”

### Bezpieczne Miejsce Pracy

Firma Serco powinna być również bezpiecznym miejscem pracy. Nie chcemy, żeby ktokolwiek był narażony na krzywdę z powodu prowadzonej przez nas działalności.

Dlatego też musimy postępować zgodnie z programami, które zostały stworzone z myślą o bezpieczeństwie nas wszystkich.

Musimy także brać odpowiedzialność osobistą za bezpieczeństwo własne i osób znajdujących się w pobliżu poprzez np.:

- Korzystanie z odpowiednich środków ochrony osobistej.
- Działanie zgodnie z instrukcją postępowania lub oceną ryzyka właściwą dla wykonywanego zadania.
- Obsługę urządzeń wyłącznie po ukończeniu odpowiedniego szkolenia.
- Niezakłócanie porządku w sytuacjach, które mogą stwarzać zagrożenie.
- Zgłaszanie wszelkich wypadków i niebezpiecznych zdarzeń.
- Zgłaszanie wszelkich niebezpiecznych warunków lub procedur.
- Zadawanie pytań, jeśli nie mamy pewności, jak wykonać swoje zadanie w bezpieczny sposób.

W ten sposób wszyscy pomagamy realizować naszą wizję Zero szkód.





## Nasza Firma

Jesteśmy dużą firmą i prowadzimy działalność w wielu częściach świata. W konsekwencji mamy znaczny wpływ na społeczeństwo, gospodarkę i środowisko. Zależy nam, aby był to wpływ pozytywny. Pragniemy zmieniać życie ludzi na lepsze..

Oznacza to postępowanie zgodne z naszymi wartościami i standardami w każdym miejscu oraz traktowanie środowisk, w których działamy, oraz ludzi, wśród których pracujemy, z troską, szacunkiem i rozważą.

Uczciwość naszej firmy zależy od Twojej uczciwości. Liczymy na to, że będziesz właściwie postępować i chronić naszą reputację.

„Jeden z naszych partnerów wystawia klientowi zbyt wysoki rachunek. Ale różnica jest niewielka. Czy lepiej to przemilczeć?”

„To tylko drobna gratyfikacja. Wszyscy tak tutaj postępują. W przeciwnym razie nie dostaniemy zlecenia.”

„Dostawca wręczył mi bardzo drogi prezent. Czy mogę go przyjąć?”

### Nasz Profil Międzynarodowy

Prowadzimy działalność w wielu krajach i mamy duży wpływ na nasz świat. Chcemy, aby był to wpływ pozytywny.

W związku z tym nie tylko przestrzegamy wielu praw i przepisów, ale również pomagamy sobie wzajemnie, aby właściwie postępować.

### Uczciwe Rynki

Chcemy, aby wszyscy wierzyli w to, że będziemy konkurować w sposób sprawiedliwy, otwarty i uczciwy. Dlatego też nie podejmujemy działań związanych z uzgadnianiem cen ani prób kontrolowania dostaw.

Nigdy nie bojkotujemy klientów ani dostawców i nie angażujemy się w żadne inne umowy ograniczające konkurencję.

### Współpraca z Partnerami i Konkurencją

Zawsze podajemy rzetelne informacje i nie próbujemy nikogo oszukiwać, bez względu na to czy działamy samodzielnie, czy współpracujemy z partnerami lub konkurentami.

### Współpraca z Innymi

Postępujemy sprawiedliwie, uczciwie i szczerze w kontaktach z dostawcami i podmiotami trzecimi. Tego samego oczekujemy od nich. Nie będziemy podejmować współpracy z żadnymi podmiotami, które próbują oszukiwać.

### Praca ze Społecznościami

Pragniemy poprawiać jakość życia. W związku z tym wspieramy nasze społeczności i zachęcamy do angażowania się w działalność społeczną i charytatywną oraz wolontariat.

### Szacunek dla Środowiska

Pragniemy pomagać w budowaniu lepszego świata dla przyszłych pokoleń. Dlatego też traktujemy środowiska, w których działamy, oraz ludzi, wśród których pracujemy, z troską, szacunkiem i rozważą.

Robimy, co w naszej mocy, aby zapobiegać szkodom w środowisku i minimalizować wykorzystanie energii i zasobów.

### Zatrudnianie Pracowników Rządowych i Pracowników Konkurencji

Zatrudniając osoby, które wcześniej pracowały dla naszych klientów lub konkurentów, nie wykorzystujemy ich wiedzy dla uzyskania nieuczciwej przewagi konkurencyjnej.

Szczególnie surowe przepisy dotyczą zatrudniania byłych urzędników państwowych i osób pracujących na stanowiskach politycznych i musimy uważnie ich przestrzegać.

### Działalność Polityczna

Wnosimy wkład w debaty publiczne. Nigdy jednak nie próbujemy wpływać na decyzje rządowe w nielegalny lub nieuczciwy sposób.

### Przekupstwo i Korupcja

Bez względu na „lokalny zwyczaj”, nigdy nie wręczamy ani nie przyjmujemy żadnego rodzaju łapówek. Dotyczy to również bardzo drobnych gratyfikacji.

Może to wydawać się nieznaczące lub możesz uważać, że istnieje dobry powód do zapłaty. Ale nigdy tak nie jest. Korupcja jest zjawiskiem negatywnym bez względu na jej skalę i może poważnie zaszkodzić naszej reputacji.

### Prezenty i Przejawy Gościnności

Prezenty i przejawy gościnności mogą budować dobre relacje. Jeśli jednak nie zachowamy ostrożności, istnieje niebezpieczeństwo postrzegania ich jako łapówek. Z tego powodu dysponujemy jasnymi procedurami postępowania i wszelkie prezenty i przejawy gościnności muszą być zgłaszane na stronie <https://gandh.serco.com>.

### Oszustwa

Oszustwo może zniszczyć naszą reputację, nawet jeśli go nie udowodniono.

Dlatego też nie pozostawiamy miejsca na wątpliwości i dbamy o to, aby nasze księgi, rejestry i raporty finansowe zawsze były rzetelne i prawdziwe. Dotyczy to również naszych rozliczeń i wydatków oraz naszego czasu.

### Insider trading

Jeśli posiadasz informacje, które mogłyby wpłynąć na cenę naszych akcji, i próbujesz uzyskać korzyść kupując lub sprzedając akcje firmy, mamy do czynienia z wykorzystywaniem poufnych informacji (z ang. insider trading). Jest to nielegalne i dysponujemy surowymi zasadami, zapobiegającymi takim działaniom.

### Konflikt interesów

Kiedy Twoje osobiste interesy mogłyby wpłynąć na interesy firmy Serco, mówimy o konflikcie interesów. Zachodzi on na przykład w sytuacji, w której pracownik zatrudnia swojego partnera w roli dostawcy.

Konflikt interesów może niewłaściwie wpływać na nasz osąd i prowadzić do sytuacji, w której pracownicy firmy Serco lub ich znajomi będą próbowali odnieść korzyść kosztem firmy.

Na podobnej zasadzie uzyskanie przez firmę Serco nieuczciwej przewagi konkurencyjnej – na przykład dzięki zatrudnieniu osoby, która może wpływać na decyzje rządowe – stanowi konflikt interesów między organizacjami.

Nie chcemy być oskarżani o próby pozyskania nieuczciwej przewagi konkurencyjnej. Dlatego też, jeśli uważasz, że może zachodzić taki konflikt, musisz niezwłocznie to zgłosić.



Aby dowiedzieć się więcej, odwiedź stronę internetową [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct) lub poproś swojego przełożonego o kopię pełnej wersji naszego Kodeksu.

## Nasze Informacje

Wszyscy jesteśmy odpowiedzialni za ochronę informacji i pomysłów, które zapewniają nam przewagę konkurencyjną.

### Informacje Poufne

Dbamy o to, aby informacje poufne na temat firmy Serco, jej pracowników, klientów, partnerów i dostawców nigdy nie dostawały się w niepowołane ręce.

A ponieważ bardzo łatwo jest ujawnić informacje, które powinny pozostać poufne, zachowujemy szczególną ostrożność, gdy korzystamy z Internetu lub urządzeń przenośnych.

### Zabezpieczanie Informacji i Korzystanie z Naszych Systemów

Z systemów komputerowych i archiwów drukowanych firmy Serco korzystamy w sposób odpowiedzialny. Przestrzegamy także wszystkich procedur związanych z korzystaniem z haseł, danych logowania i chmury.

W ten sposób cenne informacje pozostają bezpieczne i nie grozi im przypadkowe ujawnienie, modyfikacja ani usunięcie.

### Dane Osobowe

Przetwarzamy dane osobowe naszych pracowników, klientów, partnerów i usługobiorców. Wszyscy mamy obowiązek szanowania tych informacji oraz dbania o to, aby były chronione i przetwarzane w sposób odpowiedzialny oraz wykorzystywane wyłącznie do celów, w jakich zostały przekazane.

Zawsze szanuj prywatność innych osób i nigdy nie ujawniaj danych osobowych osobom, które nie mają prawa ani potrzeby ich znać.

### Media Społecznościowe

Media społecznościowe dostarczają nam wielu nowych okazji do komunikowania się i podejmowania współpracy.

Musimy jednak także dbać o to, aby chronić naszych pracowników i reputację naszej firmy. Każdy z nas odpowiada za treści umieszczane przez siebie w Internecie.

### Komunikacja Zewnętrzna

Nasza reputacja zależy od tego, co ludzie o nas słyszą – bezpośrednio lub za pośrednictwem mediów. Wyrażane przez nas opinie mają zatem ogromne znaczenie.

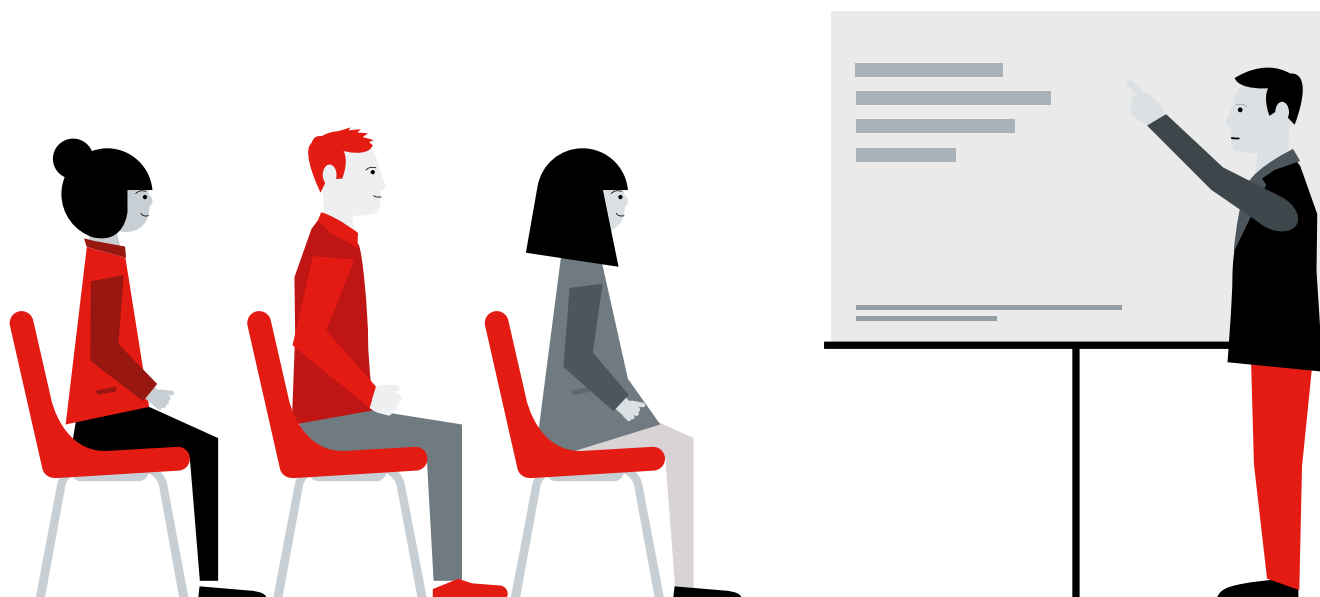
Dlatego nie rozpuszczamy plotek ani nie angażujemy się w bezmyślne dyskusje. Nigdy nie wypowiadamy się w imieniu firmy Serco bez odpowiedniego upoważnienia.

„Mój współpracownik kopiuje dane osobiste z bazy danych Serco. Myślę, że chce je przekazać nowemu dostawcy. To chyba nic złego?”

„Współpracownik źle się wyraża na temat członków swojego zespołu w mediach społecznościowych. Czy to moja sprawa?”

„Pilnie potrzebuję uzyskać dostęp do pliku, który znajduje się na komputerze chorego współpracownika. Znam jego hasło, a on nie ma nic przeciwko temu. To chyba nie jest nic niewłaściwego?”

Nasz system poczty elektronicznej nie działa, a muszę to wysłać szefowi. Czy mogę skorzystać z poczty Hotmail?





## Postępowanie zgodnie z naszym Kodeksem

Pragniemy, aby wszyscy postępowali we właściwy sposób i zgłaszali sytuacje, które ich zdaniem stanowią naruszenie Kodeksu. Nie zawsze jest to łatwe.

Możesz odczuwać silną presję. Strach. Samotność. Niepewność.

Nie jesteś jednak sam(a). Wysłuchamy Cię. Pomożemy. Doradzimy.

Ochronimy. I nigdy nie dopuścimy do żadnych działań odwetowych skierowanych przeciwko Tobie.

## Jeśli nie wiesz, jak postąpić...

...skorzystaj z Przewodnika podejmowania decyzji lub zestawu narzędzi SayNo, które zostały opracowane, aby pomóc Ci znaleźć odpowiedzi na wiele różnych problemów, które możesz napotkać podczas pracy z dostawcami i podmiotami zewnętrznymi.

Zestaw narzędzi SayNo dostępny jest pod adresem

<http://serco.saynotoolkit.net>, a aplikację można pobrać, klikając jeden z linków, znajdujących się w wersji elektronicznej naszego Kodeksu.

### Przewodnik Podejmowania Decyzji

Ten prosty przewodnik pozwoli Ci krok po kroku dotrzeć do jasnego rozwiązania.

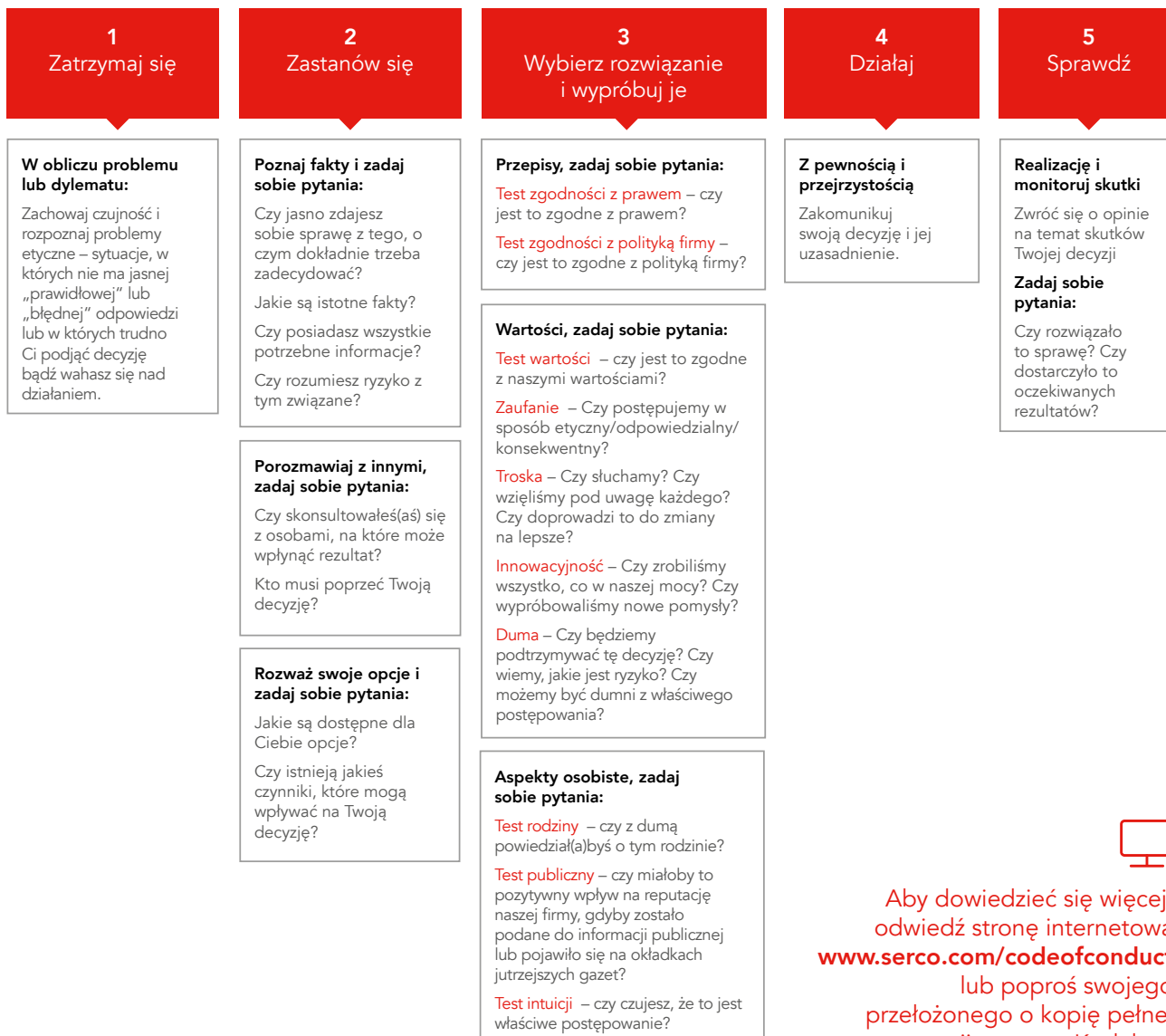
Przeznacz odpowiednią ilość czasu na uważne prześledzenie każdego kroku i odpowiedz sobie na wszystkie pytania na następnej stronie...

„Czy nie lepiej po prostu wszystko przemilczeć?”

„Obawiam się działań odwetowych ze strony mojego przełożonego. A co z moimi współpracownikami?”

„Chcę coś zgłosić. Ale czy na pewno będę chroniony?”

„Jeśli zgłosisz coś niewłaściwego, od razu Cię zwolnią – czyż nie?”

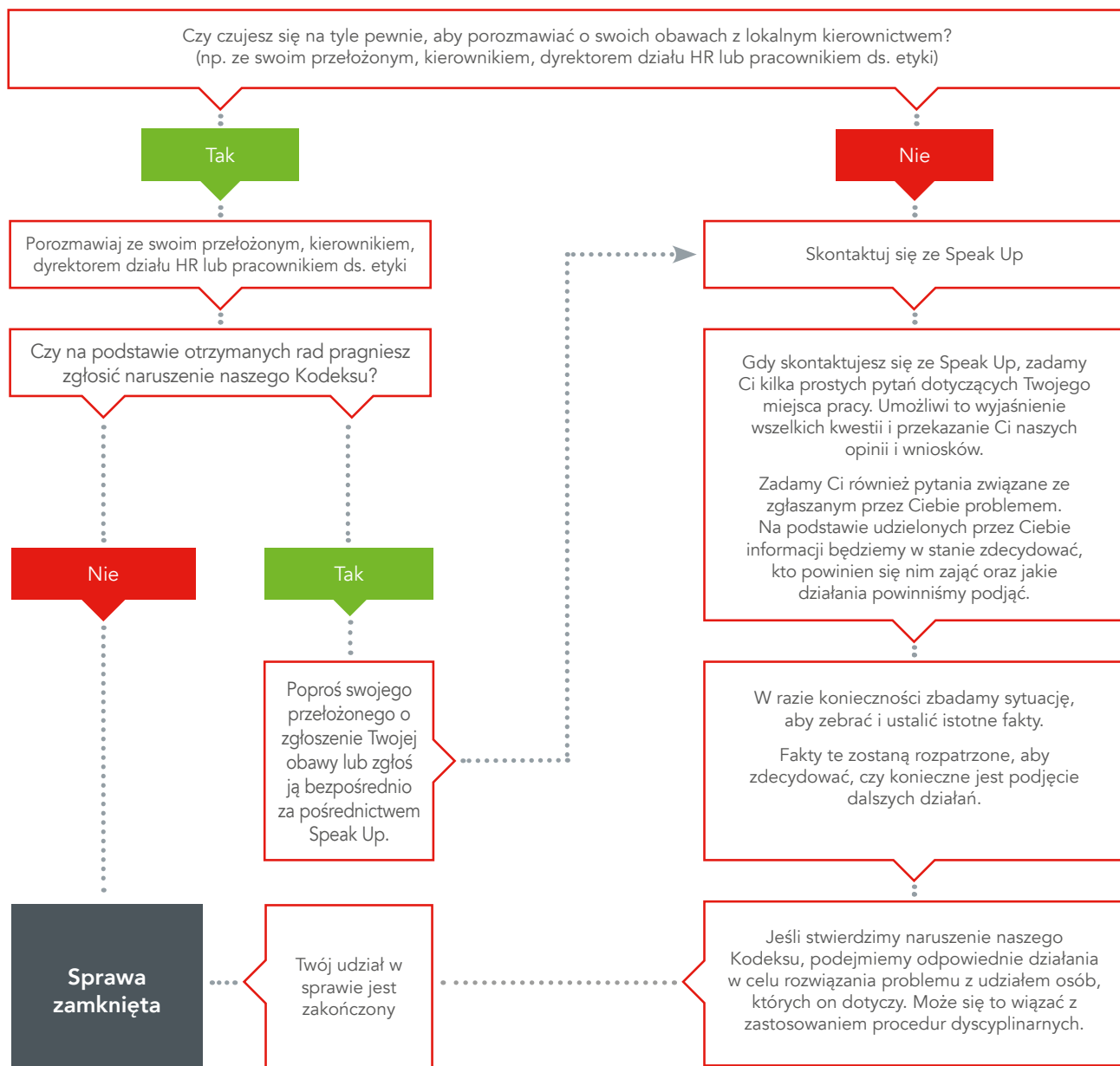


Aby dowiedzieć się więcej, odwiedź stronę internetową [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct) lub poproś swojego przełożonego o kopię pełnej wersji naszego Kodeksu.

## Jeśli masz pytanie lub coś Cię niepokoi...

Jeśli masz jakieś pytanie, porozmawiaj ze swoim przełożonym, pracownikiem działu HR lub kierownikiem ds. etyki. Możesz także zadać pytanie online na stronie [serco-speakup.com](http://serco-speakup.com)

Jeśli coś Cię niepokoi, masz do wyboru kilka ścieżek:



## Jeśli uważasz, że coś należy zgłosić oto instrukcje dotyczące korzystania z procesu zgłaszania Speak Up.

Bez względu na to, w którym oddziale Serco pracujesz, jeśli uważasz, że nasz Kodeks został naruszony, należy to zgłosić.

Czasem nie jest to łatwe, ale zawsze jest to właściwe.

Zdecydowanie zakazujemy działań odwetowych przeciwko osobom, które zgłaszają naruszenia Kodeksu i współpracują podczas ich badania. Ochronimy Cię i okażemy szacunek za odwagę, jakiej wymagało od Ciebie postępowanie zgodne z naszym

Najpierw porozmawiaj z lokalnym kierownictwem (swoim przełożonym, kierownikiem, działem HR lub kierownikiem ds. etyki).

Jeśli nie czujesz się z tym komfortowo, możesz skontaktować się z firmą poufnie za pośrednictwem infolinii Serco Speak Up. Darmowe połączenie można uzyskać, wybierając jeden z numerów podanych na następnym stronie.

Zgłoszeń można także dokonywać na stronie [serco-speakup.com](http://serco-speakup.com)

Zgłoszenia i problemy z numerami telefonów można także przysyłać pocztą elektroniczną na adres: [speakup@serco.com](mailto:speakup@serco.com) (adres dla Serco Americas: [speakup@serco-na.com](mailto:speakup@serco-na.com)).

### Można także napisać do Sekretarza firmy:

Company Secretary, Serco Group plc Serco House 16  
Bartley Wood Business Park Bartley Way Hook RG27 9UY  
Wielka Brytania

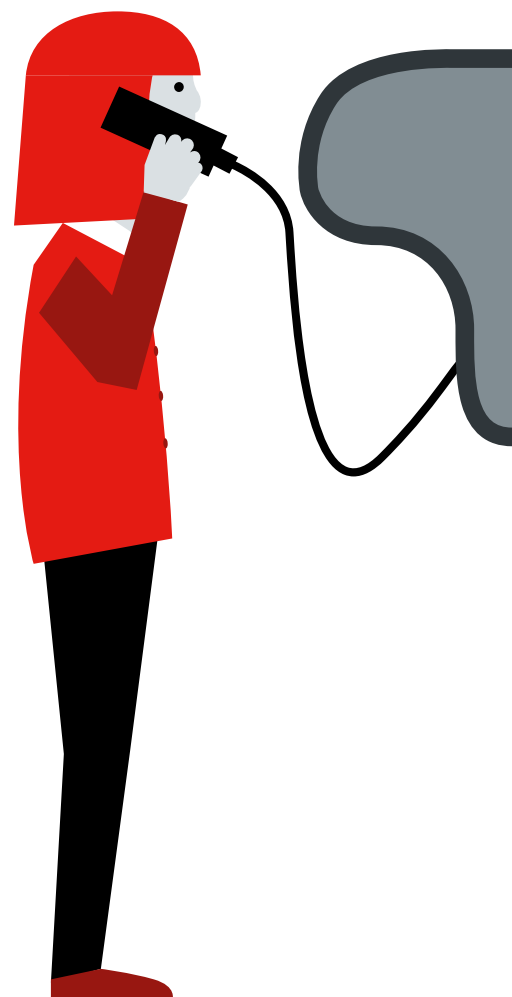
### Numery bezpośrednie

Kraj	Numer
Australia	1-800-267-057
Bahrajn	8000-0199
Belgia	0800-7-6194
Kanada	800-969-6363
Francja	0-800-91-8654
Niemcy	0-800-180-6762
Hong Kong	800-90-5876
Włochy	800-789938
Nowa Zelandia	0800-452479
Katar	00800-100-380
Hiszpania	900-99-1281
Szwajcaria	0800-56-1326
Wielka Brytania	0808-234-9902
Stany Zjednoczone	800-969-6363

Wybierz kod podany poniżej, a po odpowiednim poleceniu wybierz bezpłatny numer:

Bezpośredni kod dostępu	Wybierz	A następnie
Gibraltar	8800	877-517-2683
Irlandia	1-800-550-000	877-517-2683
Irlandia (międzynarodowy numer bezpłatny)	00-800-222-55288	877-517-2683
Holandia	0800-022-9111	877-517-2683
Arabia Saudyjska	1-800-10	877-517-2683
ZEA	8000-021	877-517-2683
ZEA (wojsko – USO i tel. kom.)	8000-061	877-517-2683
ZEA (du)	8000-555-66	877-517-2684

Prosimy pamiętać, że w niektórych krajach mogą obowiązywać ograniczenia dotyczące rozmów telefonicznych wykonywanych z telefonów komórkowych, płatnych automatów telefonicznych lub telefonów hotelowych. Problemy można także zgłaszać przy pomocy telefonów stacjonarnych i Internetu.



Wszyscy pracownicy firmy  
Serco są odpowiedzialni za  
znajomość naszego Kodeksu,  
korzystanie z niego oraz  
postępowanie zgodnie z nim.

**Serco Group plc**

Serco House  
16 Bartley Wood Business Park  
Bartley Way  
Hook  
Hampshire  
RG27 9UY  
Wielka Brytania  
[www.serco.com](http://www.serco.com)

