

ЖКП "Градска топлана" Ниш
Бр. 03-2794/2
Датум 22.05.2012.

На основу члана 42. Пречишћеног текста Статута ЖКП "Градска топлана" Ниш бр.04-2933/8 од 02.06.2005.год., Директор ЖКП "Градска топлана" Ниш дана 22.05.2012.год. доноси

Кодекс пословног понашања и пословне етике

Сврха кодекса

Сврха овог документа је да упуту запослене како да своје понашање прилагоде радном окружењу а у складу са моралним и професионалним нормама и опште прихваћеним вредностима.

Кодекс се односи на све запослене који су дужни да у свом понашању примењују стандарде прописане у овом документу.

Према понашању појединца доносе се закључци о целом предузећу, такође понашање утиче и на укупну радну атмосферу и зато, понашање појединца на послу није приватна ствар него представља опште прихваћену личну и професионалну обавезу свих запослених.

Кодекс је подељен на следеће сегменте:

1. Однос према послу и сарадницима
2. Однос према корисницима, странкама и пословним партнерима
3. Однос према имовини

1. Однос према послу и сарадницима

• Свакодневно понашање

У свакодневним ситуацијама на радном месту очекује се понашање које је у складу са општеприхваћеним правилима пристојног опхођења:

1. тачност доласка на посао и састанке, као и поштовање договорених рокова,
2. не напуштање радног места без потребе и без најаве,
3. током радног времена не обављају се приватни послови и разговори,
4. прикладно пословно одевање, високи стандарди личне хигијене и уредности,
5. чистоћа и уредност радне околине,
6. љубазан стил комуникације,
7. примерено ословљавање,
8. извињење и исправљање грешака,
9. избегавање и активно спречавање свађа и сукоба,
10. дискреција - избегавање учествовања у гласинама, оговарању и другим врстама негативне и штетне комуникације,
11. односи међу запосленим треба да буду коректни али на извесној дистанци, неприхватљиви су интимни и неконтролисани односи

- **Лојалност**

Лојалност запослених подразумева водјење рачуна о пословним интересима и циљевима на сваком месту и у свакој прилици и мимо радног времена. Лојалност укључује и не обављање приватних послова (уговарање, консултације, израда, имплементације и сл.) из домена делатности и пројектованих циљева.

- **Одговорност – Овлашћења - Хијерхија**

Сви запослени су дужни да у обављању послова поступају професионално, одговорно, марљиво и истрајно, настојећи да све тешкоће на које могу да наиђу у раду реше на одговарајући начин који је у складу са поступцима планираним за ту врсту посла. У случају да због привремено смањене способности, личних проблема, или неког другог разлога запослени не може да одговори својим обавезама на послу, дужан је о томе да обавести директора који ће ванредне ситуације и личне проблеме у којима се нашао запослени настојати да усклади са потребама посла.

Сви запослени имају тачно дефинисане обавезе, одговорности и овлашћења које су описане у Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији послова у ЈКП „Градска топлана“ Ниш бр. 6588/1 од 23.11.2007.год. и изменама и допунама Правилника.

- **Комуникација**

Пословна комуникација запослених се обавља mail-ом уколико то није расподела задатака и задужења чија се реализација обавља одмах (усмена комуникација-непосредни лични контакт или телефонски). И у случају усмено пренесених пословних порука или задатих задатака обавезно је последити га и mail-ом.

Ток информација у комуникацији иде по следећој шеми:

Извршилац

- Шеф службе
- Помоћник директора

Помоћник директора

- Шеф службе
- Извршилац

Шеф службе

- Извршилац
- Помоћник директора

Директор -заменик директора

- Извршилац
- Шеф службе
- Помоћник директора (forward mail-a)

На све пословне задатке исказане mail-ом, мора се одмах након обављеног задатка одговорити по горе исказаној шеми.

Сви извештаји о пословању, намерама, састанцима морају се доставити надређеном у писаном облику.

Од запослених се очекује професионална комуникација неопходна за обављање сваког посла. Приоритет су свакако добри односи са сарадницима, корисницима наших услуга и пословним партнерима. Комуникација мора бити јасна и ефикасна, а подаци који се износе прецизни и истинити.

- **Деструктивна понашања**

Сви облици физичког и емоционалног злостављања најстроже су забрањени јер угрожавају сигурност, интегритет и достојанство особе, а последице често имају трајни негативан учинак на појединца и његову породицу, као и непосредно радно окружење. Претње, вулгарно изражавање, испади беса, вређање и омаловажавање, вербални и физички напади, сексуално злостављање, као и друга насилничка понашања, чине радно окружење неодговарајућим за квалитетан рад и озбиљно угрожавају међуљудске односе. Свако насилно понашање сматра се тешком повредом радне обавезе.

- **Пушење, алкохол, дрога и оружје**

У интересу заштите непушача, законом је прописано уређивање и обележавање места где је пушење допуштено. Запослени пушачи обавезни су да без изузетака поштују ова правила.

Уношење алкохолних пића у радне просторије, конзумирање алкохола и опијање на радном месту, као и долазак на посао у припитом и пијаном стању најстроже су забрањени. Конзумирање алкохолних пића допуштено је само у изузетним и репрезентативним приликама уз одобрење директора.

Такође је забрањено уношење, ширење и коришћење свих врста дроге и опојних средстава на радном месту.

Забрањује се уношење, држање и употреба свих врста оружја у радним просторима.

2. Однос према корисницима, странкама и пословним партнерима

- **Телефон**

У пословном телефонском разговору увек будите професионални, заинтересовани, учтиви и кратки.

Прво правило телефонирања је да разговор почнете представљањем (Име фирме, „изволите“, кажете своје име презиме, које послове обављате или функцију)

Не дозволите да телефон дуго звони, а уколико се то догоди дугујете саговорнику извињење.

Одговорите на пословну поруку одмах или у најкраћем могућем року.

Избегавајте приватне разговоре телефоном, посебно у присуству странке. Настојте да сваки службени разговор завршите у пријатељском и позитивном тону.

- **Писма – e-mail**

За пословна писма користите меморандум.

Писмо коректно насловите, на особу, њену функцију и фирму.

Писмо или e-mail потпишите пуним именом и презименом, функцијом у фирми, као и свим контакт подацима.

Стил писања прилагодите теми и особи којој се пише.

Не пишите предуга, ни технички сложена писма.

Увек проверите да ли има грешака у писмима и другим порукама.

На писма и e-mail-ове одговарајте одмах или у најкраћем могућем року.

Уколико је потребно да још неко од запослених буде упознат са примљеном или послатом поштом увек форвардујте e-mail тој (тим) особи одмах.

Уколико примите e-mail на који нисте у могућности одмах одговорити или одрадити проследјен задатак (пословног партнера, корисника, посетиоца сајта или запосленог) означите га себи као не прочитаног како на њега не бисте заборавили.

Честитке, изразе саучешћа и захвалности увек треба упућивати у писаној форми (а не телефоном).

Сва комуникација маил-ом може се у име и за рачун вршити искључиво и једино са пословних mail-ова (ime i prezime zaposlenog@nitoplana.rs). Ово укључује комуникацију са пословним партнерима, корисницима и потенцијалним корисницима, остављање mail-ова на промотивним сајтовима и сл.

- **Састанци**

При заказивању јасно дефинишите циљ састанка.

Циљ састанка опредељује и круг људи који се позивају и који му присуствују. При пријему странака и корисника, запослени који нису позвани и активно пословно укључени не смеју да присуствују састанцима.

Одлуку о томе ко присуствује пословним састанцима, доноси организатор, односно директор предузећа, заменик директора, помоћници директора, сефови служби.

Сваком запосленом при пријему странака потребно је обезбедити слободну просторију (без присуства других запослених) у заказаном термину састанка. Уколико то није могуће запослени који су стицајем околности присутни никако и никад не смеју да се мешају у пословни разговор ако експлицитно нису замољени или питани за нешто од организатора састанка.

На пословним састанцима никада не говорите о пословима у којима нисте компетентни и који не спадају у опис вашег радног места. У пословни састанак увек укључите најкомпетентнију особу (или више) из појединих области према нивоу знања која су за тај састанак потребна.

На састанцима се држите теме састанка и не правите дигресије, односно не причајте о темама које немају директне везе са послом који се обавља.

Уколико странка то ради, имајте разумевања за то уколико је то у интересу посла, али дискретно се потрудите да вратите разговор на пословни ниво. Странке за које процените да само троше своје и ваше време, на културан али и јасан начин спречите у томе.

3. Однос према имовини

Сви запослени морају да се односе према имовини пажљиво и одговорно. Сва имовина може се користити једино и искључиво у пословне сврхе у име и за рачун. У имовину улазе:

1. Опрема за производњу и дистрибуцију топлотне енергије
2. Алати, прибор и друга опрема
3. Возила
4. Компјутерска опрема и делови
5. Софтвер и други електронски производи
6. Фото опрема
7. Системи везе и телекомуникациона опрема
8. Канцеларијска опрема и потрошна канцеларијска роба
9. Права, пројекти, идеје и знања
10. Информације и документација
11. Литература
12. Промотивни материјали и референце

Наведену имовину у целини, а ни у деловима није дозвољено износити из пословних просторија предузећа или електронских складишта (сервера, база, цд-а, и сл.) без изричитог одобрења директора. Изношење имовине као и њено коришћење у друге сврхе без изричитог одобрења директора ће се сматрати за поступак који има за циљ отуђење опреме (крађу) или стицање личних користи и резултираће најстрожијим дисциплинским мерама и подношењем кривичне пријаве.

Уколико се електронски облици имовине и права (информације, документација, софтвер и сл.) користе на другим местима ван а у име и за рачун Предузећа (а по изричитом одобрењу директора), након употребе, дораде и сл. морају се обрисати, реинсталирати или другим радњама у потпуности онемогућити њихово даље коришћење.

Оштећење, губитак, несавесно понашање или било који други поступак запосленог који има као последицу смањење вредности или уништавање имовине ће се од запосленог надокнадити у пуном износу.

ДИРЕКТОР
Горица Митић, dipl. ecc.

