



ОСНОВАНО 1968

POTISKI VODOVODI - TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS

Железничка 22, 24410 Хоргош

www.vodaho.rs

Телефони:

-Центrala: +381(24)792-050

+381(24)792-409

Текући рачуни: 160-9545-56

200-2386890102029-49

ПИБ: 100787707

-Директор: +381(24)792-084

Матични број: 08025355

-Факс: +381(24)792-348

Шифра делатности: 3600

-Маил: hroffice@vodaho.rs



ВОДОСНАБДЕВАЊЕ, ХИДРОГРАДЊА, ПРОИЗВОДЊА, ПРОЈЕКТОВАЊЕ, ТРГОВИНА



Delovodni broj: 156-0003/19

Datum: 01.07.2020.

KODEKS PONAŠANJA

Rezime:

Savremeni uslovi poslovanja, sve oštira konkurenčija na tržištu i potrošači naglašavaju značaj ponašanja zaposlenih u internom okruženju i u odnosu prema kupcima.

Zato ponašanje na poslu nije privatna stvar, nego interes cele kompanije. Cilj ovog Kodeksa za ponašanje (u daljem testu: Kodeks) ja da istakne značaj standardizacije poslovnog ponašanja, što znači da se posvećuje pažnja lepom poslovnom ponašanju i da se ponašanje ne prepušta slučaju, niti slobodnom izboru pojedinca, već predstavlja opšte prihvaćenu obavezu svih zaposlenih.

Obaveza poštovanja Kodeksa:

Svi zaposleni u POTISKI VODOVODI DOO-TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS (u daljem tekstu: Društvo), dužni su da se upoznaju sa načelima ovog Kodeksa i da se prema njima upravljaju. Tumačenje i primenu Kodeksa ponašanja sprovodiće zaduženi rukovodioci svih sektora Društva. Za sve nejasnoće i probleme koji se budu javili u njegovoj primeni, zaposleni treba da se obrate svom nadređenom.

Poštovanje različitosti zaposlenih:

Društvo svim zaposlenima garantuje ravnopravnost, bez obzira na starost, pol, rasu, jezik, nacionalnu i religijsku pripadnost, etničko poreklo, socijalni i ekonomski položaj. Razlike među ljudima prihvataju se na otvoren i tolerantan način, uz poštovanje intime zaposlenih.

Odgovornost i ovlašćenja:

Ovlašćenja i odgovornosti svakog zaposlenog određuje direktor Društva, u skladu sa opisom posla i sistematizacijom radnih mesta. Svaki zaposleni dužan je da poštuje hijerarhiju i organizacionu strukturu, kao i granice svojih ovlašćenja i odgovornosti.

Svi zaposleni su dužni da obavljaju poslove profesionalno i odgovorno, bez prebacivanja odgovornosti na druge.

U slučaju da zbog privremeno smanjene sposobnosti, ličnih problema ili nekog drugog razloga zaposleni ne može da odgovori svojim obavezama na poslu, dužan je da o tome obavesti svog rukovodioca. Dužnost zaposlenih je da sve probleme na poslu rešavaju sa svojim prepostavljenima, a nikako sa strankama i korisnicima usluga.

Zabranjeno je negativno izražavanje o Društvu, kolegama, saradnicima i njihovom radu pred strankama ili korisnicima usluga.

Odnos prema poslu i saradnicima:

Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla. Prioritet su dobri odnosi sa kolegama, poslovnim partnerima i kupcima proizvoda i usluga Društva. Podrazumeva se nesmetan tok informacija, kao i pozitivan odnos prema novozaposlenima u cilju njihove uspešne integracije u kolektiv.

Odnos prema poslu i saradnicima:

Vikanje, svađa, ogovaranje kolega i mešanje u privatni život nisu dozvoljeni.

Nije dozvoljen intimni odnos na poslu.

Odnos prema kupcima:

Kupce i poslovne partnerne pozdravljamo sa "Dobar dan", umesto sa "Zdravo" ili "Ćao" i sl. sem ukoliko nismo ostvarili prisno poznanstvo.

Prilikom predstavljanja, poželjno je da navedemo i funkciju koju obavljamo u firmi.

Svi zaposleni u Društvu su u obavezi da se u susretu sa kupcem ophode sa puno poštovanja i da mu ponude savet (Dobar dan! Šta mogu da učinim za Vas?) i upute ga na odgovarajuće lice.

Obratite pažnju na svoj nastup:

- Budite ljubazni i prijatni!
- U prisustvu klijenata nisu dozvoljeni privatni telefonski razgovori!
- Nervoza, nestrpljivost i neljubaznost nisu prihvatljivi!

Ukoliko je došlo do greške ili nesporazuma obavezno uputiti izvinjenje u lično i ime Društva. Čak i u slučaju neopravdanih reklamacija, ne raspravljajte se sa kupcima, već im pokažite da postupate prema propisanim procedurama.

Ne koristiti povišene tonove, pogrdne reči, a naročito ne psovke ili svađe u komunikaciji sa kolegama, poslovnim partnerima i kupcima.

Svako vikanje i nepristojno ponašanje će biti sankcionisano.

U slučaju telefonske komunikacije sa kupcem, potrudite se da:

- Vaš glas bude prilikom javljanja bude jasan, zvučan i ljubazan
- Kada se javite na telefon, predstavite se i recite "Potiski vodovodi Horgoš, izvolite"
- Ukoliko napuštate radno mesto (pauza, private obaveze), morate se javiti svom nadređenom i dati informaciju:
 - kada ćete biti na raspolaganju,
 - gde Vas je moguće pronaći u hitnim slučajevima,
 - kome ostaviti poruku za Vas.

Na svaku telefonsku poruku koja je u formi zahteva morate odgovoriti u roku navedenom u zahtevu.

U slučaju prijema poruke u toku neradnog dana, morate odgovoriti u roku od 6 sati od početka prvog narednog radnog dana.

Za poslovna pisma koristite memorandum.

Uvek proverite da li ima grešaka u pismima ili drugim porukama.

Obaveze zaposlenih:

Zaposleni su dužni da budu na radnom mestu 5 minuta pre početka smene, kako bi mogli da se pripreme za rad. U toku smene predviđena je jedna pauza u trajanju od 30 minuta za doručak, kao i 4 kraće pauze od 5 minuta za pušače.

- Nije dozvoljeno napuštanje radnog mesta u okviru radnog vremena bez informisanja odgovorne osobe za to.
- Zabranjeno je jesti za radnim stolom u kancelariji i držati hranu i piće na stolu. Hrana i piće se konzumira u za to određenim mestima, čajnim kuhinjama Društva.
- Svi zahtevi za odsustvo i odmore realizuju se u dogovoru sa neposrednim rukovodiocem.
- Na radnom mestu je zabranjeno glasno dozivanje kolega, kao i zadržavanje u razgovoru o temama koje su vanprofesionalne.
- Nije dozvoljeno korišćenje mobilnih telefona za razgovore i kucanje SMS poruka u privatne svrhe u okviru radnog vremena, osim u toku pauza.
- U slučaju namere raskida radnog odnosa, zaposleni je dužan da o tome obavesti direktora Društva 30 dana unapred ukoliko zaposleni ima VŠS ili VSS, a ostali zaposleni 15 dana unapred.
- Obaveza svih zaposlenih u Društvu je da poštuju procedure propisane standardom ISO 9001:2015; 14001:2015, HCCP i procedure obuhvaćene Finansijskom upravljanjem i kontrolom Društva.

Nepoštovanje obaveza:

1. Zaboravljanje svakih, pa i najsitnijih, radnih obaveza, prenetih u pismenoj ili usmenoj formi biće sankcionisano (10% od plate).
2. Ukoliko se dogodi, tolerantno je kašnjenje od 5 minuta. U slučaju učestalog kašnjenja, isto će biti sankcionisano (10% od plate).

Etički standardi ponašanja i oblačenja:

U svakodnevnim situacijama na radnom mestu očekuje se pristojno ponašanje u skladu sa pravilima pristojnosti i pristojno oblačenje.

Pravila oblačenja za muškarce:

- nije dozvoljeno nošenje trenerki, kratkih pantalona, bermuda i papuča leti, kao i patika, osim subotom,
- odeća mora biti čista i ispeglana,
- kosa i nokti moraju biti uredni.

Pravila oblačenja za žene:

- suknja ne sme biti kraća od 10 cm iznad kolena,
- nije dozvoljeno nošenje providnih bluza, majica na bretele, kratkih bluza koje otkrivaju stomak ili leđa, kao i slične odeće koja je neprimerena profesionalnom izgledu na poslu,
- dekolte može maksimalno biti u visini pazuha,
- kosa mora biti uredna, a šminka nenapadna.

Zaštita imovine, poverljivih informacija i poslovnih tajni:

Svako otuđivanje, pronevera, uništavanje ili oštećivanje imovine Društva nepažljivim rukovanjem i nemarnim odnosom prema radu, kao i neovlašćeno korišćenje imovine strogo je zabranjeno.

Od zaposlenih se očekuje da poznanicima, zaposlenima u drugim firmama i poslovnim partnerima ne prepričavaju poslovne probleme, otkrivaju poslovne tajne i planove. Time se krši lojalnost firmi!

Uloga zaposlenih kao "ambasadora" firme je od posebnog značaja u kriznim situacijama, kada su zaposleni u obavezi da se suzdrže od davanja komenatara medijima i da ih za sve informacije upute na sektor za komunikaciju.

Zabranjeno je falsifikovanje podataka, zadržavanje i sprečavanje toka važnih informacija, ka osi drugi oblici neprofesionalnog odnosa prema poslovnim informacijama.

Za otkrivanje poslovnih tajni i narušavanje poslovne bezbednosti kompanije predviđeno je trajno udaljavanje sa posla.

Destruktivna ponašanja, alkohol, droga i oružje:

Unošenje alkoholnih pića u radne prostorije, konzumiranje alkohola i opijanje na random mestu, kao i dolazak na posao u alkoholisanom stanju najstrože su zabranjeni. Takođe je zabranjeno unošenje, širenje i korišćenje svih opijata na random mestu.

Svi oblici psihofizičkog zlostavljanja u Društvu najstrože su zabranjeni. Pretnje, vulgarno izražavanje, ispadi besa, vređanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose. Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze.

Zabranjuje se unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima Društva.

Muzika u radnom okruženju:

U svim prostorijama Društva u kojima dolazi do kontakta sa klijentima, korisnicima i poslovnim partnerima, muzika ne sme da bude opterećuju, glasna i agresivna.

Postupak u slučaju povrede kodeksa

U slučaju da zaposleni dođu do saznanja o povredi Kodeksa, ako imaju pitanja ili im je potrebna pomoć u vezi razumevanja ili tumačenja bilo koje odredbe Kodeksa, mogu se obratiti svom nadređenom ili direktoru. Rukovodioci imaju dodatne odgovornosti, ne samo da nadziru i sprovode primenu Kodeksa već i da daju lični primer. Rukovodioci su obavezni da pomognu zaposlenima da razumeju Kodeks i da ih podstaknu da potraže pomoć u vezi sa bilo kojim pitanjem ili dilemama koje mogu imati po pitanju primene Kodeksa.

Neprijavljinje povrede Kodeksa smatra se, takođe, kršenjem ovog Kodeksa.