

ПОСЛОВНИ КОДЕКС ЗАВОДА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ ЛИЦА

„МАЛЕ ПЧЕЛИЦЕ“ КРАГУЈЕВАЦ

У Крагујевцу, 25.02.2014.г.

Број: 01- 275

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног професионалног понашања, као и радне дисциплине, директор доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I. Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Установи која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која имају за циљ да укажу запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, норме социјално одговорног понашања, као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у Установи.

II. Норме пословног понашања

1. Опште норме пословног понашања

Члан 2.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду, да све послове за које је задужен извршава у складу са законом и правилима струке.

Члан 3.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Установе, као и да исказује највећи степен лојалности према Установи.

Члан 4.

У обављању послова запослени је дужан да интерес Установе стави изнад појединачног личног интереса.

Члан 5.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу Установе.

Члан 6.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад Установе и претпостављених у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у Установи.

Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Установи, а о уоченим недостацима у организацији и раду Установе, као и о недостатцима који штете угледу Установе, дужан је да хитно обавести непосредног руководиоца.

Непосредни руководилац из става 1. овог члана дужан је да по обавештењу запосленог покрене питање на службеним састанцима који се организују у Установи, како би се проблем решио унутар Установе, а на којима је потребно да се предложи мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Установе, као и уочених недостатака који штете угледу Установе.

Члан 8.

Информације о пословању Установе, као и о званичним ставовима Установе поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво руководиоци лица која овласти директор Установе.

Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у Установи да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица.

Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити да нуди, даје, обећава или ставља у изглед било какву услугу или друге користи за себе или друга лица.

Члан 10.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремена достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурама у области којом се бави.

Члан 11.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време. Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност директора Установе.

Члан 12.

У Установи забрањено је пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Члан 13.

У Установи су забрањене све политичке активности.

2. Однос запослених са корисницима, пословним партнерима и колегама

Члан 14.

У обављању својих послова запослени треба да створе пријатан пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са корисницима и пословним партнерима.

Запослени треба да створе амбијент у коме ће корисници осећати бригу за њихове здравствене, социјалне и остале проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у установу.

Члан 15.

Запослени је дужан да се са највећим степеном професионалног уважавања односи према корисницима и пословним партнерима.

Члан 16.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као ни да износи личне проблеме пред колегама и пословним партнерима.

Члан 17.

У комуникацији са колегама и пословним партнерима запослени никада не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 18.

Са посебном пажњом запослени је дужан да се односи према особама са инвалидитетом и особама са посебним потребама и под условом да то не угрожава интерес других лица и да такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19.

Дужност је свих запослених у Установи да кориснику омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење закона, као и да кориснику пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 20.

Запослени са трећим лицима и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Установе, као и однос Установе са другим установама, органима и организацијама.

Члан 21.

Запослени је дужан да, поред тога што води рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега. Запослени не треба да се бави појединошћима из приватног живота својих колега нити да друге оптерећује појединошћима из свог приватног живота.

Члан 22.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише колеге због њихове етичке, верске, националне, родне, политичке припадности или због других опредељења.

Члан 23.

Запослени је дужан да се према колегама опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 24.

Сви запослени треба да се међусобно помажу у обављању послова и да у свим приликама исказују међусобну лојалност и солидарност.

Члан 25.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим , да размењује стручне и професионалне информације, да у оквиру својих овлашћења у потпуности информисе другог запосленог о питањима из своје надлежности, као и да своја знања преноси на друге запослене. Недопустиво је да запослени ускраћује стручне и професионалне информације из своје надлежности како би онемогућио другог запосленог у обављању утврђених послова.

Члан 26.

Забрањени су поступци или изјаве које могу да нанесу материјалну или моралну штету другом запосленом у личном или стручном погледу.

Члан 27.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру установе.

3. Радни простор

Члан 28.

Од запосленог се очекује да са пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

Члан 29.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 30.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину која влада у установи како би запослени што квалитетније обављали своје послове а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о установи.

Члан 31.

Радне и пословне просторије морају бити чисте и уредне, односно морају се примењивати законом прописане мере за спречавање ширења заразних болести.

Установа се обавезује да обезбеди начине за упознавање са усвојеним прописима као и све неопходне предуслове како би свако од запослених био адекватно обучен у погледу заштите здрвља и безбедности на раду.

Запослени се не могу излагати здравственим и другим ризицима уколико им се не пруже одговарајуће информације, обука и осигурање од последица таквих ризика.

Члан 32.

Обавеза је запосленог да колегама са којима раде у истом простору омогуће несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 33.

Законом и правилима струке утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у установи, мора се поштовати у свим приликама.

Члан 34.

Руководећа лица у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашањем треба да дају лични пример другим запосленим.

Члан 35.

Руководећа лица са запосленима треба да развијају однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешно обављеног посла.

Члан 36.

Руководећа лица дужна су да подстичу и мотивишу све запослене ка постизању добрих резултата.

Члан 37.

У свим приликама руководећа лица дужна су да владају својим речима, тоном разговора, као и понашањем.

Члан 38.

За утврђене пропусте у раду руководећа лица дужна су да запослене најпре дискретно али ауторитативно опомену, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужни су да предузму законом прописане мере.

III. Етичке норме

Члан 39.

Запослени је дужан да се у обављању своје професије придржава етичких норми из овог Кодекса, као и Кодекса професионалне етике који доноси комора стручних радника у социјалној заштити радника.

Члан 40.

У вршењу своје професије запослени у Установи не сме да се руководи мотивима личне користи.

Члан 41.

Поштујући личност сваког човека запослени неће ни речју ни делом повредити људско достојанство и пружиће адекватну стручну помоћ без обзира на расу, пол, националност, вероисповест, политичко уверење, друштвени и економски положај и без обзира на своје личне односе према кориснику или његовој породици.

IV. Пословни бонтон

Члан 42.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Установи ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

1. Пословна комуникација

Члан 43.

Начин на који се комуницира са људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања. Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Установи.

Члан 44.

У разговору са корисницима њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима запослени никада не треба да говори повишеним тоном.

Члан 45.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан. У пословној комуникацији не треба користити неформалне изразе, сленг, имитације, јер исте остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

Члан 46.

Упознавање са пословним партнерима и лицима која долазе у Установу као пратиоци, сродници и сл. започиње представљањем и руковањем. Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону. Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом. Руковање треба да буде срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 47.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању, односно по звању. Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа корисницима и њиховим пратиоцима, као и пословним партнерима, са госпођо/госпођице/господине и презименом и титулом.

Члан 48.

У комуникацији са корисником, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је оловљавање са "Ви", без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

Члан 49.

У пословној комуникацији требало би увек имати на уму да се са симпатијама прихватају особе које су непосредне, срдачне, тактичке и смирене. Ароганција, препотентност, истицање сопствене личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 50.

У пословним контактима потребно је контролисати емоције, избегавати претерану блискост и приватност.

2. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 51.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак установи стиче управо путем телефонске комуникације. Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији и то : на позив треба одговорити најкасније након 2-3 звоњења; изговорити речи поздрава и назива установе; поставити питање у форми: «Како могу да Вам помогнем?».

Члан 52.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно. Тон разговора треба да буде пријатељски и отворен. У пословној комуникацији не сме се испољити љутња, нервоза и агресивност у разговору. У пословној комуникацији не сме се прекидати лице које говори док не саопшти свој проблем или питање, а разговор треба да приведе крају особа која је позвала. У случају да је особа претерано опширна, потребно је љубазно, али одлучно завршити разговор.

Члан 53.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и сл. мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 54.

Избегавати у највећој могућој мери прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора. Приватни телефонски разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених. Приватни телефонски разговор неопходно је прекинути ако у радну просторију уђе корисник, пословни партнер, односно руководилац.

Члан 55.

Сви запослени треба да редовно проверавају е-mail пошту и да одговарају у року од 24 часа. Дописивање електронском поштом односи се само на посао, а не и на размењивање неформалних порука, слика, вицева, парола и сл.

3. Пословни изглед

Члан 56.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу већ у великој мери и о установи и утиче на углед и репутацију Установе. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и самој Установи буде позитиван. Под лепим пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега уредност, чистоћа и правилан избор одеће, обуће и других детаља.

Члан 57.

Екстраваганција није пожељна карактеристика радника и због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе.

Члан 58.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска. Обућа мора бити прилагођена раду у Установи. Шминка треба да буде дискретна и усклађена са општим изгледом. Коса и фризура увек мора да буде уредна и умерених боја. Нокти морају да буду чисти и уредни. Накит треба да буде дискретан.

Члан 59.

Господа морају увек имати чисту и уредну косу која је уредно подшишана. Мушки накит треба да буде дискретан. Мушкарци који носе браду или бркове треба да посебно воде рачуна о уредности ових детаља.

V. Прелазне и завршне одредбе

Члан 60.

Сви запослени ће преко свог непосредног руководиоца бити упознати са садржином овог Кодекса приликом заснивања радног односа.

Члан 61.

За примену Кодекса надлежан је директор установе.

Члан 62.

Запослени који има недоумице у погледу примене Кодекса дужан је да се обрати непосредном руководиоцу или директору Установе.

Члан 63.

Непосредни руководиоцац дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом запосленом који се не придржава Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководиоцац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

Члан 64.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Установе.

У Крагујевцу, 25.02.2014.Г.

Број: 01-275

Директор Завода

др Владица Станојевић