



JKP «Водовод и канализација» Суботица  
JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica  
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalat Szabadka

24000 Subotica • Trg Lazara Nešića 9/a  
Tel.: (024) 55-77-11 • Fax: (024) 55-77-00 • e-mail: uprava@vodovodsu.rs



Broj: 243/1-2016

Datum: 22. 04. 2016

svim zaposlenima

## Kodeks ponašanja zaposlenih u JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica

Savremeni uslovi poslovanja naglašavaju značaj ponašanja zaposlenih u internom okruženju i u odnosu prema korisnicima usluga. Ponašanje na poslu nije privatna stvar, nego interes celog preduzeća. Cilj ovog Kodeksa je da istakne značaj standardizacije poslovnog ponašanja, što znači da se posebno 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 preduzeću dužni su da se upoznaju sa načelima ovog kodeksa i da isti primenjuju u celosti.

Tumačenje i primenu kodeksa ponašanja sprovodiće rukovodioci svih organizacionih jedinica.

### Poštovanje različitosti zaposlenih

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

### Odgovornosti i ovlašćenja

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.

Obaveza zaposlenih je da sve probleme na poslu rešavaju sa svojim pretpostavljenima, a nikako sa strankama i korisnicima usluga.

Zabranjeno je negativno izražavanje o preduzeću, kolegama, saradnicima i njihovom radu pred strankama ili korisnicima usluga. Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla.

Prioritet su dobri odnosi sa kolegama, poslovnim partnerima i korisnicima naših usluga. Podrazumeva se nesmetan tok informacija, kao i pozitivan odnos prema novozaposlenima u cilju njihove uspešne integracije u kolektiv.

### Odnos prema poslu i saradnicima

Svađa, neprimereno podizanje tona (vikanje) i mešanje u privatni život između zaposlenih nisu dozvoljeni. Korisnike usluga i poslovne partnere pozdravljamo sa »Dobar dan«, umesto sa »Zdravo« ili »Ćao« i sl., osim ukoliko nije ostvareno prisno poznanstvo. Prilikom predstavljanja, poželjno je da navedemo i funkciju koju obavljamo u preduzeću.

## Odnos prema korisnicima usluga

Svi zaposleni u preduzeću su obavezni da se u susretu sa korisnicima usluga ophode sa poštovanjem, da im ponude savet (*Dobar dan! Šta mogu da učinim za Vas?*) i da ih upute na odgovarajuće lice.

Posebno bi trebalo obratiti pažnju na svoj nastup:

- biti ljubazan i prijatan;
- u prisustvu korisnika usluga i poslovnih partnera nisu dozvoljeni privatni telefonski razgovori;
- nervoza, nestrpljivost i neljubaznost nisu prihvatljivi.

Ukoliko je došlo do greške ili nesporazuma, obavezno uputiti izvinjenje u lično i u ime preduzeća. U slučaju neopravdanih reklamacija, ne raspravljati sa korisnicima usluga, već im pokazati da se postupa prema propisanim procedurama.

Zabranjeno je korišćenje povišenih tonova, pogrđnih reči, a naročito ne psovati ili svađa u komunikaciji sa kolegama, poslovnim partnerima i korisnicima usluga. Svako vikanje i nepristojno ponašanje će biti sankcionisano.

U slučaju telefonske komunikacije, zaposleni se mora potruditi da:

- glas prilikom javljanja bude jasan, zvučan i ljubazan;
- prilikom javljanja na telefon, predstaviti se i reći: "JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica, izvolite”;

Ukoliko se napušta radno mesto (pauza, privatne obaveze), zaposleni se mora 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 zaposleni mora odgovoriti u roku navedenom u zahtevu. Potrebno je proveriti da li ima grešaka u pismima ili drugoj poslovnoj korespondenciji.

Zaposleni, koji rade na šalterima su dužni da budu na radnom mestu 5 minuta pre početka radnog vremena, kako bi mogli da se pripreme za rad.

## Etički standardi ponašanja i oblačenja

U svakodnevnom situacijama na radnom mestu očekuje se pristojno ponašanje u skladu sa pravilima pristojnosti i pristojno oblačenje utvrđeno ovim kodeksom.

Pravila oblačenja za muškarce:

- nije dozvoljeno nošenje trenerki, kratkih pantalona, bermuda i papuča;
- odeća mora biti čista i ispeglana;
- kosa i nokti moraju biti uredni;
- od zaposlenog se očekuje da je uredno obrijan i očištan, a brada i brkovi moraju biti fazonirani.

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 i nokti moraju biti uredni, a šminka diskretna.

Zaposleni koji su u obavezi da nose HTZ opremu ili uniformu su dužni da se pridržavaju navedenih pravila oblačenja, kada nisu u službenoj odeći.

Zaposleni su dužni da svojom pojavom, načinom oblačenja i ličnom higijenom doprinose ugledu preduzeća, te da na taj način izraze poštovanje prema drugim zaposlenima i korisnicima usluga preduzeća.

### **Muzika u radnom okruženju**

U svim prostorijama preduzeća u kojima dolazi do kontakta sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima, muzika ne sme da bude opterećujuća, glasna i agresivna.

Ovaj kodeks stupa na snagu danom donošenja.  
Kodeks objavit na internet i intranet stranici preduzeća.

JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica  
Direktor

  
\_\_\_\_\_  
Valerija Tot Godo dipl.ekon.

