

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

**ПОСЛОВНИ КОДЕКС  
ЈАВНОГ КОМУНАЛНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“  
АЛЕКСИНАЦ**

**I. Сврха пословног кодекса**

Члан 1.

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

**II 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 Предузећа, као и да исказује највећи степен лојалности према Предузећу

Члан 4.

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

Члан 5.

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

Члан 6.

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

## Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Предузећу , а о уоченим недостатцима у организацији и раду Предузећа, као и о недостатцима који штете угледу Предузећа, 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 Предузећу, како би се проблем решио унутар Предузећа, а на којима је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Предузећа, као и уочених недостатака који штете угледу Предузећа

## Члан 8.

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

## Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у Предузећу да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних 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 процедурима 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 Предузећа

## Члан 12.

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

## Члан 13.

У Предузећу су забрањене све политичке активности.

Однос запослених са пословним партнерима, странкама и колегама

## Члан 14.

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

. Члан 15.

Запослени је дужан да се са највећим степеном професионалног уважавања односи према другим запосленим у Предузећу , странкама и пословним партнерима.

Члан 16.

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

Члан 17.

Запослени са другим запосленим, странкама и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Предузећа, као и односе Предузећа са другим предузећима, органима и установа.

Члан 18

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

Члан 19.

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

Члан 20.

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

Члан 21.

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

Члан 22.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим у Предузећу.

Члан 23.

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

Члан 24.

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

### **3. Радни простор**

Члан 25.

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 26.

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

Члан 27.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину која влада у Предузећу.

Члан 28.

Радне и пословне просторије морају бити чисте и уредне.

Члан 29.

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

### **4. Руководиоци**

Члан 30.

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

Члан 31.

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

Члан 32.

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

Члан 33.

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

#### Члан 34.

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

#### Члан 35.

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. Пословни бонтон

#### Члан 36.

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 Предузећу, ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

### 4. Пословна комуникација

#### Члан 37.

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

#### Члан 38.

У разговору са странкама, било када лично дођу или позову телефоном , са колегама или пословним партнерима запослени никада не треба да говори повишеним тоном.

#### Члан 39.

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

#### Члан 40.

Упознавање са странкама и пословним партнерима 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 срдачно и кратко уз стисак руке.

#### Члан 41.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању, односно по звању.

#### Члан 42.

У комуникацији са странкама , и пословним партнером, обавезно је ословљавање са "Ви", без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

#### Члан 43.

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

#### Члан 44.

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

### 5. Телефонска и e-mail комуникација

#### Члан 45.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Предузећу 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 Предузећа, поставити питање у форми: «Како могу да Вам помогнем?».

#### Члан 46.

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 осoba која је позвала. У случају да је особа претерано опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

#### Члан 47.

Приликом одржавања важних састанака, седница Надзорног одбора мобилни телефон се обавезно искључује.

#### Члан 48.

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 странка, пословни партнери, односно руководилац.

#### Члан 49.

Сви запослени треба да редовно проверавају e-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.

### 6. Пословни изглед

#### Члан 50.

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

#### Члан 51.

Екстраваганција није пожељна.

#### Члан 52.

За даме гардероба не треба да буде прекратка ни преуска. Обућа мора бити прилагођена раду. 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 53.

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

### V. Прелазне и завршне одредбе

#### Члан 54.

Свим запосленим уручиће се по један примерак Кодекса даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

#### Члан 55.

За примену Кодекса надлежан је директор Предузећа.

Члан 56.

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

Члан 57.

Непосредни руководилац 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, руководилац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

Члан 58.

Кодекс ступа на снагу даном доношења.

---

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

---

Алексинац март. 2015. године



Директор, Симић Драгиша