

Кодекс пословног понашања и пословне етике

На основу члана 58. Закона о Агенцији за борбу против корупције ("Службени гласник Републике Србије", бр. 97/2008, 53/2010, 66/2011 – одлука УС, 67/2013 – одлука УС, 112/12013 – аутентично тумачење и 8/2015 – одлука УС), члана 7. став 1. Смерница за израду и спровођење плана интегритета („Службени гласник Републике Србије“, бр. 95/2016 и 56/2017) и Одлуке о именовању групе за израду Плана интегритета, бр. 4939 од 30.08. 2018. године, радна група за израду Плана интегритета, дана 29.03.2018. године, донела је

КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА И ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ ЗАПОСЛЕНИХ У ЈКП "ВОДОВОД" ЧАЧАК

Општа начела

Члан 1.

Уважавајући потребу за усклађивањем понашања не само са законима, већ и са основним моралним принципима и стандардима, као и значај јачања пословног морала у функцији унапређења односа са јавношћу и друштвеном средином, ЈКП "Водовод" Чачак овим Кодексом пословног понашања и етике исказује своје вредности, начела и правила.

Овај Кодекс представља интерни акт и сматрамо га неприкосновеним документом за највише руководство, обавезним за све раднике ЈКП "Водовод" Чачак и значајним за разумевање и развијање дугорочних квалитетних односа са нашим корисницима услуга, тј. потрошачима, добављачима и најширим окружењем.

Члан 2.

У ЈКП „Водовод“ Чачак се подразумева:

- Радна дисциплина и лична одговорност за квалитет обављеног посла
- Неприкосновеност имовине предузећа
- Поштовање свих стандарда квалитета
- Придржавање процедура за обављање послова
- Поштовање закона и прописа, одлука и наредаба надређених
- Поштовање пословног бон-тона
- Поступање према запосленима с поштовањем и уз заштиту људких права

ЈКП „Водовод“ Чачак очекује од својих запослених следеће:

- Посвећеност послу
- Оријентисаност ка потрошачима
- Усмереност на циљеве квалитета

- Висок ниво професионалног односа
- Непристрасан и коректан однос унутар предузећа и са пословним партнерима и потрошачима
- Поштење и поверење у односу са пословним партнерима и потрошачима
- Отвореност у комуникацији
- Стално побољшање и креативност
- Иновативност
- Пословну одлучност и предузимљивост
- Лични и пословни интегритет запосленог

Сви запослени у ЈКП “Водовод“ Чачак дужни су да се упознају с начелима овог кодекса, и да исти примењују у целости.

Непридржавање подразумева утврђивање одговорности и предузимање дисциплинских мера укључујући и отказ уговора о раду. Тумачење и примену Кодекса спроводе задужени руководиоци свих нивоа. Непоштовање захтева пословне етике од стране других привредних субјеката и странака, не ослобађа запослене у ЈКП “Водовод“ Чачак обавезе да поштују Кодекс пословног понашања и етике.

Обавезе запослених

Члан 3.

Запослени не смеју у име ЈКП “Водовод“ Чачак да коментаришу његове послове, или поступке руководства у медијима, пред инвеститорима, финансијским или другим аналитичарима или преко интернет страница.

Представник ЈКП “Водовод“ Чачак и овлашћено лице за представљање предузећа је Директор. Забрањено је свако иступање у јавност без пренетог овлашћења од стране Директора.

Пословно име нашег предузећа је ЈКП “Водовод“ Чачак, и употреба овог имена у приватне сврхе, као и свако позивање на име ЈКП “Водовода“ ради личне промоције (интернет, фејсбук, инстаграм, твитер...) је строго забрањена без одобрења Директора, Надзорног одбора или Оснивача.

У интерном опхођењу, сви запослени у ЈКП “Водовод“ Чачак дужни су да поштују хијерархију и организациону структуру предузећа и да делују у границама својих овлашћења и одговорности.

Забрањено је коришћење повишених тонова, погрдних речи, а нарочито не псовки или свађа у комуникацији са колегама. Свако насилно понашање запослених сматра се тежом повредом радне обавезе

Забрањено је негативно изражавање о предузећу, колегама, сарадницима и њиховом раду пред странкама или корисницима услуга. Важно је да буде поштен и савестан, отворен и коректан према својим колегама, сарадницима и корисницима услуга.

Члан 4.

Свако ко има статус запосленог у ЈКП „Водовод“ Чачак, мора да буде дисциплинован, радан и одговоран за посао који обавља, а не сме да одговара и да шири гласине.

Сваки запослен је дужан да влада знањем, вештинама и процесима неопходним за посао који обавља. Константно мора да се усавршава и напредује у сазнавању у складу са прописима. Мора да поштује процедуре и упутства, и да за сваки проблем активно тражи решење и да о њима обавештава своје надређене. Резултате свог рада треба критички да сагледава, а за квалитет обављеног посла има пре свега личну одговорност.

Уколико се напушта радно место (приватне обавезе, пауза), запослени се мора јавити свом надређеном и дати информацију: када ће бити на располагању; где је могуће пронаћи запосленог у хитним случајевима; коме оставити поруку за запосленог.

Сваки запослени мора бити упознат са правилима, процедурама и упутствима прописаних актима ЈКП „Водовод“ Чачак .

Члан 5.

Руководиоци треба да буду узор жељеног понашања.

Усмереност на циљеве, организовање посла, праћење и евидентирање резултата и предузимање мера да се они унапреде су особине које имају руководиоци у ЈКП „Водоводу“. Сваки руководилац је дужан да својим понашањем доприноси јачању институционалних вредности ЈКП „Водовода“ и укупне пословне културе, а пре свега да доприноси развијању поштовања и поверења унутар своје организационе јединице, као и на целокупно интерно и екстерно окружење.

Врло је важно да руководиоци препознају и превентивно делују на могуће проблематичне ситуације, све са циљем да се развија однос међусобног поштовања и поверења унутар организационе јединице за коју су надлежни.

Од руководиоца се очекује да унапређује тимски рад и тимски дух, да обезбеди размену знања, буде демократичан у процесу доношења одлука и чврст у њиховом спровођењу. Руководилац мора бити поштен, праведан и доследан, и служити као пример пожељног поступања и понашања.

Члан 6.

ЈКП „Водовод“ Чачак свим запосленима гарантује равноправност на основу пола, година, расе, језика, брачног статуса, политичког мишљења, вере, етничког или социјалног порекла и статуса. Запослени је дужан да се према свим колегама и странкама опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Забрањено је сексуално узнемиравање, вербално или невербално нежељено понашање из сфере полног живота којим се вређа лични интегритет запосленог.

Пријаве за сексуално узнемиравање подносе се Директору или лицу које је овластило Директор.

Члан 7.

У просторијама ЈКП “Водовод“ Чачак је забрањено пушење. Забрањено је уношење алкохолних пића, дрога и опојних средстава, конзумирање алкохола у радном времену, као и долазак на посао у припитом стању. Забрањено је ношење и употреба било какве врсте оружја, осим за то овлашћеним лицима.

Члан 8.

Запослени имају право да активно учествују у политичком животу, али ван радног времена и изван радног места. Забрањено је коришћење службеног положаја или имовине предузећа ради пружања подршке неком кандидату, политичкој странци, покрету или групи. Такође, забрањено је вршити притисак или давати обећања којима би се за политичке циљеве утицало на запослене, а пре свега подређене.

Члан 9.

Запослени је дужан да води рачуна о личној хигијени и спољном изгледу. Запослени треба да буде прикладно и уредно одевен, примерено пословима које обавља и да својим начином одевања на радном месту не нарушава углед ЈКП “Водовод“ Чачак.

Неприкладном одећом и обућом сматрају се нарочито: непримерено кратке сукње и хаљине, (сукња не сме бити краћа од 10 цм изнад колена), блузе са великим деколтеом и дубоким изрезима на леђима, (деколте може бити максимално у висини пазуха), блузе са танким брателама, изразито кратке или провидне блузе, одећа од материјала који су провидни и неукусно припијени уз тело, кратке панталоне, папуче за плажу, тренерке, мајице без рукава.

Мушкарци треба да имају уредно подшишану косу, избријано лице, односно неговане бркове и/или браду.

Запосленог који је неприкладно одевен непосредни руководилац упозориће на обавезу поштовања овог Кодекса у погледу одевања на радном месту и на могућност покретања дисциплинског поступка у случају поновљене повреде Кодекса.

Члан 10.

Од запослених се очекује да савесно употребљавају имовину предузећа и да је штите од оштећења. Сваки радник је одговоран за заштиту имовине која му је поверена, као и пружање помоћи у заштити имовине ЈКП "Водовод" Чачак. Свако отуђивање, уништавање, неовлашћено коришћење или оштећење имовине услед грубе непажње је кажњиво.

Телефони ЈКП "Водовод" Чачак, е-mail, сајт и остале интернет везе, рачунари, факсови и друга средства служе искључиво за пословне сврхе.

СТАНДАРДИ У ОБАВЉАЊУ ПОСЛОВА

Однос према странкама

Члан 11.

У опхођењу према потрошачима, запослени у ЈКП "Водовод" морају да покажу да је потрошач средиште нашег пословања, и да су ка њему усмерене све наше активности.

Сви запослени у ЈКП "Водовод" Чачак су обавезни да се у сусрету са корисницима услуга опходе са поштовањем, да им понуде савет (Добар дан! Шта могу да учиним за Вас?) и да их упуте на одговарајуће лице.

Приликом наступа треба бити љубазан и пријатан. Нервоза, нестрпљивост и нељубазност нису прихватљиви. У присуству корисника услуга и пословних партнера нису дозвољени приватни телефонски разговори.

Култура пословног комуницирања подразумева јасну комуникацију и уважавање саговорника, као и коришћење разумљиве терминологије прилагођене потребама и услугом коју корисник захтева од Вас.

Уколико је дошло до грешке или неспоразума, обавезно упутити извињење у лично и у име ЈКП "Водовод" Чачак, без негативног коментара о колегама које су тај посао обавиле. У случају неоправданих рекламација, забрањено је расправљати се са корисницима услуга, већ их упутити на даљи поступак по процедури.

Приликом јављања на телефон, запослени ће се представити и рећи: ЈКП "Водовод" Чачак, изволите".

На сваку телефонску поруку која је у форми захтева, запослени мора одговорити у року наведеном у захтеву. Потребно је проверити да ли има грешака у писмима или другој пословној кореспонденцији,

Запослени на шалтерима су дужни да буду на радном месту 5 минута пре почетка радног времена, како би могли да се припреме за рад.

Члан 12.

Без обзира да ли је реч о интерној или екстерној, усменој или писаној комуникацији, од запослених у ЈКП "Водовод" Чачак се очекује да садржином и стилем она буде у складу са стандардима савремене пословне комуникације.

Поверљиве информације

Члан 13.

ЈКП "Водовод" Чачак поштује све законе и друге прописе који се односе на његово пословање. Од сваког запосленог се очекује да буде упознат са законима и прописима који се примењују у његовом раду. Уколико има неких недоумица дужан је да затражи одговарајући савет. Није дозвољено подстрекивање на непоштовање закона и прикривање повреда закона.

Члан 14.

Подаци о запосленима представљају поверљиве податке и уживају посебну заштиту. Не могу бити саопштени трећим лицима, осим за потребе поступка пред надлежним органима власти. Запослени имају право да буду обавештени о поступцима прикупљања и начину употребе информација о њима и њиховим активностима током радног века.

Члан 15.

Чување поверљивих информација и пословних тајни од посебне је важности. Од запослених се очекује да се према поверљивим информацијама и подацима односе одговорно и савесно и да их користе искључиво према својим овлашћењима. Неовлашћен приступ, коришћење и давање информација није дозвољено.

Руководство је одговорно за стручно управљање информацијама.

Забрањено је фалсификовање података, задржавање и спречавање протока релевантних информација.

Пословна тајна

Члан 16.

Пословном тајном се сматра свака информација или податак чије би неовлашћено откривање трећим лицима могло нанети штету интересима предузећу или би могло користити трећим странама. То могу бити: информације које се односе на запослене, пословне партнере и кориснике услуга; преговори и уговори; јавне набавке; тендери; пословање; производни процеси, као и интелектуално власништво.

Не сматра се одавањем пословне тајне или поверљивих података саопштавање информација чије је објављивање обавезно на основу закона.

Пословном тајном не сматра се информација која је означена као пословна тајна ради прикривања кривичног дела, прекорачења овлашћења или злоупотреба службеног положаја или другог незаконитогакта или поступања домаћег или страног физичког или правног лица.

Злоупотреба положаја

Члан 17.

Запослени у ЈКП "Водовод" Чачак, чланови органа управљања и чланови њихових породица не смеју користити поверљиве информације и пословне могућности у циљу прибављања материјалне користи за себе или за повезана лица. Нарочито није дозвољено коришћење у личне сврхе информације до којих сте дошли на основу свог положаја у предузећу; пословне могућности за које је ЈКП "Водовод" заинтересован или би могао бити заинтересован; или прикривати информације до којих сте дошли, а које могу бити од значаја за доношење пословних одлука.

Члан 18.

Запослени у ЈКП "Водовод" Чачак не сме нудити нити примати поклоне, повластице или репрезентацију уколико би то представљало кршење закона или би могло да утиче на професионално одлучивање противно интересима ЈКП "Водовод" Чачак.

Апсолутно је забрањено и кажњиво било какво тражење, примање или нуђење мита, провизије или неке друге незаконите или неетичке повластице, како посредно тако и непосредно. Свака таква појава мора одмах бити пријављена највишем руководству.

Пословни поклони и трошкови у вези са репрезентацијом морају бити у складу са пословним политиком предузећа.

Забрана конкуренције

Члан 19.

Забрана конкуренције подразумева да за време трајања радног односа у ЈКП "Водовод" Чачак запослени не може обављати послове за које је везан уговором о раду са Водоводом, или из делатности послодавца у своје име и за свој рачун, као и у име и за рачун другог правног или физичког лица, осим уколико за тај посао има сагласност послодавца.

Радни ангажман изван ЈКП "Водовода", било уз надокнаду или без ње, не сме угрозити обављање посла у ЈКП "Водовод" Чачак .

ЈКП "Водовод" Чачак ће сматрати да ангажман запосленог угрожава обављање посла у предузећу ако ангажовање одузима време и пажњу неопходну за квалитет

рада и одлучивање у ЈКП "Водовод" Чачак, или захтева да запослени буде ангажован током радног времена које проводи у ЈКП "Водовод" Чачак.

Члан 20.

Чланство у надзорним одборима и другим сличним органима у другом предузећу или државном органу, нису дозвољени уколико стварају сукоб интереса.

Такође, није дозвољено поговарање лицу које се са доносиоцем одлуке налази у пријатељском односу (кронизам), непотизам (поговарање лицу које се са доносиоцем одлуке налази у сродству) као и клијентелизам (поговарање лицу које се са доносиоцем одлуке налази у пословном односу) као посебних облика сукоба интереса.

Процену такве опасности унапред треба да утврди руководилац или Директор предузећа.

Откривање сукоба интереса и повреде кодекса

Члан 21.

Обавеза је сваког у ЈКП "Водовод" Чачак да укаже на постојање ситуација или трансакција које би могле да доведу до сукоба интереса. ЈКП "Водовод" Чачак очекује да запослени свом руководиоцу пријави уколико сумња да је и сам укључен у неки сумњив договор или трансакцију која се може сматрати сукобом интереса.

Запослени који оправдано верује да је настала или да ће настати повреда закона или овог Кодекса, пријавиће ту чињеницу свом руководиоцу и, ако је то потребно, другом органу надлежном за испитивање таквих чињеница.

Изјава о постојању сукоба интереса сматраће се поверљивом, осим уколико закон другачије не предвиди.

На исти начин ће поступити и запослени који сматра да се на њега врши притисак да поступи супротно закону или овом Кодексу.

Запослени који у основаном уверењу пријави наведени случај не сме због тога трпети било какве штетне последице.

Завршне одредбе

Члан 22.

Запослени има обавезу да се упозна са овим Кодексом и да се понаша у складу са њим, од момента када потврди да је упознат са његовом садржином.

Руководилац обавештава запослене и стара се о примени Кодекса и предузима мере за његово поштовање.

Правила у овом Кодексу су саставни део програма обуке и усавршавања запослених.

Члан 23.

Текст Кодекса ће бити објављен на сајту ЈКП "Водовод" Чачак и на огласним таблама ЈКП "Водовод" Чачак по организационим јединицама.

Члан 24.

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП "Водовод" Чачак и огласним таблама по организационим јединицама.

Радна група за израду плана интегритета

Координатор Лончар Миладин, дипл.правник,
директор сектора за правне и опште послове

Члан радне групе Николић Драгица, дипл.оец. ,
директор сектора за економске послове

Члан радне групе Гавриловић Божидар, дипл.инг.грађ.,
директор сектора за техничке послове

Члан радне групе Петровић Душан, дипл. правник,
шеф службе за правне и опште послове

Члан радне групе Стефановић Бранко, економски техничар
шеф АОП-а

У Чачку, 28.03. 2018. године

