



JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE - TEMETKEZÉSI KOMMUNÁLIS KÖZVÁLLALAT

»POGREBNO« Subotica

Trg žrtava fašizma br. 1. Tel.: centrala (024) 55 48 48, Fax: (024) 52 51 09

PIB: 100843412, Matični broj: 08058644

web: pogrebno.rs e-mail: office@pogrebno.rs

Broj: 392

Dana 21. juna 2012. godine

K O D E K S

POSLOVNOG PONAŠANJA I POSLOVNE ETIKE

JAVNOG KOMUNALNOG PREDUZEĆA »POGREBNO« SUBOTICA

U Subotici, juna 2012. godine

I Svrha kodeksa

Svrha ovog Kodeksa poslovnog ponašanja i poslovne etike (u daljem tekstu: Kodeks) je da uputi zaposlene u Javnom komunalnom preduzeću «Pogrebno» Subotica sa sedištem u Subotici, Trg žrtava fašizma broj 1. (u daljem tekstu: preduzeće) kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju, a u skladu sa moralnim i profesionalnim normama i opšte prihvaćenim vrednostima.

Opšti deo Kodeksa se odnosi na sve zaposlene koji su dužni da u svom ponašanju primenjuju standarde propisane u ovom opštem aktu preduzeća.

Specifični kodeksi odnosno protokoli ponašanja obuhvaćeni ovim Kodeksom su: Odluka o etičkom kodeksu ponašanja funkcionera lokalne samouprave opštine Subotica («Službeni list Grada Subotica» broj 19/2002, 59/2004 i 61/2004), Protokol pružanja komunalnih usluga broj 278 od dana 09. juna 2011. godine, Protokol prodaje pogrebne opreme broj 279 od dana 09. juna 2011. godine, Protokol pružanja usluge prevoza specijalnim pogrebnim vozilom broj 280 od dana 09. juna 2011. godine i Protokol pružanja usluge ceremonijala sahrane broj 277 od dana 09. juna 2011. godine. Navedena Odluka odnosno Protokoli odnose se samo na zaposlene koji u okviru preduzeća obavljaju poslove regulisane specifičnim kodeksom.

II Delovi kodeksa

Kodeks poslovnog ponašanja i poslovne etike sadrži sledeće segmente:

1. Opšti kodeks ponašanja,
2. Kodeks ponašanja funkcionera lokalne samouprave,
3. Kodeks ponašanja pri prodaji pogrebne opreme,
4. Kodeks ponašanja pri pružanju usluge prevoza specijalnim pogrebnim vozilom,
5. Kodeks ponašanja pri pružanju usluge ceremonijala sahrane.

III Opšti kodeks

Opšti kodeks ponašanja koji se odnosi se na sve zaposlene u preduzeću, sastoji se iz sledećih segmenata:

1. Odnos prema poslu i saradnicima,
2. Odnos prema klijentima i poslovnim partnerima,
3. Odnos prema imovini.

1. Odnos prema poslu i saradnicima

Svakodnevno ponašanje

U svakodnevnim situacijama na poslovima na koje je zaposleni raspoređen očekuje se ponašanje koje je u skladu sa opšteprihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja:

- tačnost dolaska na posao i sastanke, kao i poštovanje dogovorenih rokova,
- ne napuštanje poslova na koje je zaposleni raspoređen bez potrebe i najave,
- tokom radnog vremena ne obavljaju se privatni poslovi i razgovori,
- prikladno poslovno odevanje, visoki standardi lične higijene i urednosti,
- čistoća i urednost radne okoline,
- ljubazan stil komunikacije,
- primereno oslovljavanje,
- izvinjenje i ispravljanje grešaka,
- izbegavanje i aktivno sprečavanje svađe i sukoba,
- diskrecija – izbegavanje učestvovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne komunikacije,
- odnos među zaposlenima treba da budu korektni ali na izvesnoj distanci, neprihvatljivi su intimni i nekontrolisani odnosi.

Lojalnost

Lojalnost zaposlenih podrazumeva vođenje računa o poslovnim interesima i ciljevima na svakom mestu i svakoj prilici i mimo radnog vremena. Lojalnost uključuje i ne obavljanje privatnih poslova (ugovaranje, konsultacije, izrada, implementacija isl) iz domena delatnosti i projektovanih ciljeva.

Odgovornost, ovlašćenja, hijerarhija

Svi zaposleni su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, nastojeći da sve teškoće na koje mogu da naiđu u radu reše na odgovarajući način koji je u skladu sa postupcima planiranim za tu vrstu posla.

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 direktora preduzeća koji će vanredne situacije i lične probleme u kojima se našao zaposleni nastojati da uskladi sa potrebama posla.

Svi zaposleni imaju precizno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja koja su utvrđena i opisana zakonskim propisima, odnosno opštim aktima iz oblasti radnih odnosa i pojedinačnim ugovorima o radu.

Komunikacija

Poslovna komunikacija zaposlenih se obavlja putem elektronske pošte (mail-om) ukoliko to nije raspodela zadataka i zaduženja čija se realizacija obavlja odmah. Za slučaj usmeno prenetih poslovnih poruka ili zadatih zadataka obavezno je proslediti ga i putem elektronske pošte (mail-om). Na sve poslovne zadatke postavljene putem elektronske pošte (mail-om) mora se odmah nakon obavljenog zadatka odgovoriti. Svi izveštaji o poslovanju, namerama, sastancima moraju se dostaviti neposredno nadređenom u pisanom obliku.

Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

Destruktivna ponašanja

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posledice često imaju trajni negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i neposredno radno okruženje. 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, utvrđenom zakonskim propisima, odnosno opštim aktima iz oblasti radnih odnosa i pojedinačnim ugovorima o radu.

Pušenje, alkohol, droga, oružje

U interesu zaštite nepušača, zakonom je propisano uređivanje i obeležavanje mesta gde je pušenje dopušteno. Zaposleni pušači obavezni su da bez izuzetka poštuju ova pravila, pod pretnjom izricanja novčane kazne u skladu sa pozitivnim propisima.

Unošenje alkohola u radne i druge poslovne prostorije, konzumiranje alkohola i opijanje na poslovima na koje je zaposleni raspoređen, kao i dolazak na posao u pripitom i pijanom stanju najstrože su zabranjeni.

Takođe je zabranjeno unošenje, širenje i korišćenje svih vrsta droge i opojnih sredstava na poslove na koje je zaposleni raspoređen.

Zabranjeno je unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima i prostorijama.

2. Odnos prema klijentima i poslovnim partnerima

Telefon

U poslovnom telefonskom razgovoru potrebno je uvek biti profesionalan, zainteresovan, učtiv i kratak. Prvo pravilo telefoniranja je da se razgovor počinje predstavljanjem (navodi se naziv preduzeća – izvolite, ime zaposlenog). Ne treba dozvoliti da telefon dugo zvoni, a ukoliko se to dogodi sagovorniku se duguje izvinjenje. Na poslovne poruke je potrebno odgovoriti odmah ili u najkraćem mogućem roku. Potrebno je izbegavati privatne razgovore telefonom, posebno u prisustvu stranke. Svaki službeni razgovor treba završiti u prijateljskom i pozitivnom tonu.

Pisma, elektronska pošta

Za poslovna pisma koristi se memorandum. Pismo treba konkretno nasloviti na osobu, njenu funkciju i firmu. Pismo ili elektronska pošta se potpisuju punim imenom i prezimenom, funkcijom u preduzeću, kao i svim kontakt podacima. Stil pisanja se prilagođava temi i osobi kojoj se piše. Pisma ne treba da budu preduga ni tehnički složena. Uvek treba proveriti da li ima grešaka u pismima i drugim porukama.

Na pisma ili elektronsku poštu odgovara se odmah ili u najkraćem mogućem roku. Ukoliko je potrebno da još neko od zaposlenih bude upoznat sa primljenom ili poslatom poštom uvek se forvarduje elektronska pošta toj osobi odmah. Ukoliko postoji elektronska pošta na koji nije moguće odmah odgovoriti ili odraditi prosleđen zadatak (klijenta, korisnika, posetioca sajta ili zaposlenog) treba ga označiti kao nepročitano kako ga ne bi zaboravili. Čestitke, izraze saučešća i zahvalnosti uvek treba upućivati u pisanoj formi, a ne telefonom.

Sva komunikacija elektronskom poštom može se u ime i za račun vršiti isključivo i jedino sa poslovnih mail adresa. Ovo uključuje komunikaciju sa klijentima i potencijalnim klijentima, ostavljanje kontakt mail adrese na promotivnim sajtovima i slično.

Sastanci

Pri zakazivanju stanka jasno se definiše njegov cilj. Cilj sastanka opredeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka i klijenata, zaposleni koji nisu pozvani i aktivno poslovno uključeni ne smeju da prisustvuju sastancima. Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima donosi organizator, odnosno direktor preduzeća.

Svakom zaposlenom pri prijemu stranaka potrebno je obezbediti slobodnu prostoriju (bez prisustva drugih zaposlenih) u zakazanom terminu sastanka. Ukoliko to nije moguće zaposleni koji su sticajem okolnosti prisutni nikako i nikad ne smeju da se mešaju u poslovni razgovor ako eksplicitno nisu zamoljeni ili pitani za pomoć, učešće ili iznošenje stava od organizatora sastanka.

Na poslovnim sastancima nikad ne treba govoriti o poslu za koji niste kompetentni i koji ne spadaju u opis poslova na koje je zaposleni raspoređen. U poslovni sastanak je potrebno uvek uključiti najkompetentniju osobu (ili više njih) iz pojedinih oblasti prema nivou znanja koja su za taj sastanak potrebna. Na sastancima je potrebno držati se teme sastanka i ne praviti digresije, odnosno ne pričati o temama koje nemaju direktne veze sa poslom koji se obavlja. Ukoliko stranka to radi, potrebno je imati razumevanja za to ako je to u interesu posla, ali diskretno se potruditi da se razgovor vrati na poslovni nivo. Stranke za koje procenite da samo troše svoje i vaše vreme, na kulturno ali i jasan način sprečite u tome.

3. Odnos prema imovini

Svi zaposleni moraju da se odnose prema imovini pažljivo i odgovorno. Sva imovina može se koristiti jedino i isključivo u poslovne svrhe u ime i za račun preduzeća.

U imovinu ulazi:

- kompjuterska oprema i delovi,
- foto oprema,
- sistemi veze i telekomunikaciona oprema,
- alati, pribor i druga oprema,
- kancelarijska oprema i potrošna kancelarijska roba,
- vozila,
- softver i drugi elektronski proizvodi,
- prava, ideje i znanja,
- literatura i
- promotivni materijal i reference.

Navedenu imovinu u celini niti u delovima nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija preduzeća ili elektronskih skladišta (servera, baza, cd-a i slično) bez izričitog odobrenja direktora preduzeća. Iznošenje imovine kao i njeno korišćenje u druge svrhe bez izričitog odobrenja direktora preduzeća će se smatrati za postupak koji ima za cilj otuđenje opreme (krađu) ili sticanje ličnih koristi, a sankcionisaće se najstrožim merama u okviru povrede radnih obaveza i podnošenjem krivične prijave.

Ukoliko se elektronski oblici imovine i prava (informacije, dokumentacija, softver, delovi koda i slično) koriste na drugim mestima van, a u ime i za račun (po izričitom odobrenju direktora preduzeća), nakon

upotrebe, dorade i slično moraju se obrisati, reinstalirati ili drugim radnjama u potpunosti onemogućiti njihovo dalje korišćenje.

Oštećenje, gubitak, nesavesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog koji ima kao posledicu smanjenje vrednosti ili uništavanje imovine će se od zaposlenog nadoknaditi u punom iznosu.

IV Kodeks ponašanja funkcionera lokalne samouprave

Ovaj deo Kodeksa odnosi se na direktora preduzeća i članove Upravnog i Nadzornog odbora koji su izabrani, postavljeni ili imenovani u organima javnog preduzeća čiji je osnivač grad.

Na osnovu člana 33. stav 1. tačka 5. Statuta Grada Subotica («Službeni list Grada Subotica» br. 19/2002, 59/2004 i 61/2004), Skupština Grada Subotica na 9. sednici održanoj dana 17. marta 2005. godine donela je Odluku o etičkom kodeksu ponašanja funkcionera lokalne samouprave.

1. Predmet i opšta načela

Pojam

U smislu ovog Kodeksa, funkcioner lokalne samouprave (u daljem tekstu; funkcioner) je svako izabrano, postavljeno i imenovano lice u organima grada i organima javnih preduzeća, ustanova i drugih organizacija čiji je osnivač grad.

Predmet kodeksa

Predmet ovog Kodeksa je definisanje etičkih standarda ponašanja na koje se obavezuju funkcioneri lokalne samouprave u obavljanju funkcija i upoznavanje građana sa etičkim standardima koje ni imaju pravo da očekuju od svojih lokalnih funkcionera.

Prvenstvo zakona i javnog interesa nad privatnim

Funkcioner lokalne samouprave obavlja svoju funkciju u skladu sa pozitivnim propisima. Funkcioner u obavljanju svoje funkcije postupa isključivo u javnom interesu, a ne u svom ličnom, privatnom, grupnom ili stranačkom interesu.

Poštovanje izborne volje građana

Izabrani funkcioner lokalne samouprave obavlja svoje dužnosti u okviru prava i u skladu sa mandatom koji je dobi od svojih birača i odgovoran je svim građanima lokalne zajednice, uključujući i one birače koji nisu glasali za njega ili za izbornu listu sa koje je izabran. Poštujući izbor birača, a naročito ako je izabran sa stranačke liste kandidata, funkcioner lokalne samouprave treba da izbegava da tokom svog mandata promeni stranku kojoj je pripadao u vreme izbora.

Način obavljanja javne funkcije

Funkcioner lokalne samouprave obavlja javnu funkciju savesno, pošteno i nepristrasno, uz otvorenost i odgovornost za svoje odluke i postupke. Funkcioner će se angažovati u unapređenju rada lokalne samouprave i u razmeni iskustava koje organizuju centralne i lokalne vlasti. Tokom svog mandata, ni u obavljanju funkcije, ni u privatnom životu, funkcioner lokalne samouprave neće se ponašati na način koji bi degradirao ugled funkcije koju obavlja.

Odnos sa drugim funkcionerima, zaposlenim i građanima

U obavljanju funkcije, funkcioner poštuje prava svih drugih funkcionera i službenika. Funkcioner će se učtivo, sa poštovanjem i bez diskriminacije odnositi prema građanima, kolegama zaposlenima i medijima. Funkcioneru lokalne samouprave zabranjeno je pomagati druge funkcionere i službenike da prilikom vršenja svojih dužnosti krše načela uspostavljena ovim kodeksom. Funkcioner će javno ukazivati na sve slučajeve nezakonitog i neetičkog ponašanja i kršenja pravila ovog kodeksa.

2. Standardi u obavljanju funkcije

Zabrana sukoba interesa

Funkcioner lokalne samouprave neće u vršenju svoje dužnosti koristiti ovlašćenja svog položaja u cilju ostvarivanja svojih ličnih ili grupnih interesa. Funkcioner će izbegavati svaki oblik ponašanja koji bi mogao da dovede do davanja prednosti privatnim interesima nad javnim, čak i ako takvo ponašanje nije formalno zabranjeno.

Davanje podataka o imovinskom stanju

Funkcioner lokalne samouprave će se pridržavati svih važećih propisa koji predviđaju obavezu davanja podataka o imovinskom stanju.

Ograničenje obavljanja više funkcija

Funkcioner lokalne samouprave će poštovati zakonska ograničenja u pogledu obavljanja više funkcija istovremeno. Funkcioner će izbegavati obavljanje drugih javnih funkcija, odnosno delatnosti koje ga ometaju u obavljanju njegovih dužnosti.

Izborna kampanja

Izborna kampanja kandidata za izborne funkcije lokalne samouprave ima za cilj da građanima pruži informacije i objašnjenja o političkim programima kandidata. Kandidat neće težiti da pribavi glasove birača na bilo koji drugi način osim ubedljivom argumentacijom. Posebno, kandidat neće pokušati da pribavi glasove klevetanjem drugih kandidata, korišćenjem nasilja ili pretnji, zloupotrebom funkcije koju obavlja, niti pružanjem ili obećavanjem protivusluga.

Troškovi izborne kampanje

Kandidat za funkcionera lokalne samouprave će troškove svoje izborne kampanje držati u razumnim granicama. Kandidat će davati tačne i potpune informacije o prirodi i visini troškova svoje izborne kampanje. Lokalni funkcioner niukom slučaju neće koristiti službena sredstva ili imovinu za potrebe svoje izborne kampanje.

Nespojivost nadzornih funkcija

Funkcioner lokalne samouprave će se izuzeti iz rada organa i tela kada ti organi i tela vrše nadzor nad njegovim radom. Funkcioner neće biti zaposlen, niti će učestvovati u radu organa i tela nad kojima vrši nadzor po službenoj dužnosti.

Odlučivanje

Pri odlučivanju, funkcioner lokalne samouprave će u najvećoj mogućoj meri uvažavati stavove građana izražene u javnoj raspravi ili na druge načine. Funkcioner pri odlučivanju neće sebi pružiti bilo kakvu posrednu ili neposrednu ličnu korist niti težiti ostvarivanju ličnih ili privatnih interesa pojedinaca ili grupa.

Objavljivanje sukoba interesa

Ako funkcioner lokalne samouprave ima privatni interes u stvari o kojoj raspravlja i odlučuje organ ili telo čiji je on član, dužan je da pre učešća u raspravi, a najkasnije pre početka odlučivanja, saopšti postojanje takvog privatnog interesa. Funkcioner će se uzdržati od bilo kakve izjave ili glasanja o pitanjima u vezi s kojima ima privatni interes.

Obrazlaganje odluka

Funkcioner lokalne samouprave će za svaku svoju odluku davati obrazloženje kada građani od njega to traže, uz navođenje svih činjenica i okolnosti na kojima je ta odluka zasnovana, a posebno koji propisi su primenjeni, u saradnji sa stručnom službom Skupštine grada Subotice. U nedostatku pravila i propisa, obrazloženje odluke će obuhvatiti elemente kao što su ukazivanje na njenu uravnoteženost i saglasnost sa javnim interesom.

Borba protiv korupcije

Funkcioner lokalne samouprave će se u obavljanju funkcije uzdržati od bilo kakvog ponašanja koje bi, po važećim međunarodnom ili domaćem krivičnom pravu, moglo da se okarakteriše kao aktivno ili pasivno podmićivanje. Funkcioner će se aktivno angažovati u otkrivanju i borbi protiv svih oblika korupcije u lokalnoj zajednici.

Zabrana primanja i davanja poklona

Funkcioner lokalne samouprave neće tražiti, primiti, odnosno dozvoliti drugom licu da u njegovo ime ili u njegovu korist primi, niti davati poklon, uslugu, gostoprimstvo ili bilo kakvu drugu vrstu koristi u vezi sa vršenjem funkcije, osim prigodnih i protokolarnih poklona minimalne vrednosti.

Budžetska ili finansijska disciplina

U upravljanju i korišćenju javnih sredstava funkcioner lokalne samouprave će postupati sa pažnjom dobrog domaćina. Funkcioner će se pridržavati budžetske i finansijske discipline koja obezbeđuje ispravno upravljanje javnim prihodima, na način regulisan važećim propisima. Funkcioner neće preduzimati ništa što bi moglo dovesti do toga da se budžetska sredstva koriste posredno ili neposredno u privatne svrhe.

Saradnja u sprovođenju mera nadzora

Funkcioner lokalne samouprave neće ometati primenu bilo koje na zakonu zasnovane mere nadzora od strane organa unutrašnje ili spoljne kontrole. Funkcioner će se uredno pridržavati svake privremene ili konačne odluke tih organa.

Uzorno ponašanje

Funkcioner lokalne samouprave će svojim ponašanjem predstavljati dobar uzor svim zaposlenima u organima i organizacijama lokalne samouprave.

Zapošljavanje i raspoređivanje

Pri zapošljavanju, raspoređivanju i unapređivanju zaposlenih funkcionera lokalne samouprave donosi odluke zasnovane isključivo na njihovoj stručnosti i profesionalnoj sposobnosti i u skladu sa ciljevima, mogućnostima i potrebama službe.

Poštovanje uloge zaposlenih

Funkcioner lokalne samouprave će se sa poštovanjem odnositi prema zaposlenima u službi i neće uticati na njih da nezakonito postupaju, niti da službeno preduzmu ili da propuste da preduzmu bilo šta čime bi se omogućila, njemu ili drugim pojedincima ili grupama, posredna ili neposredna privatna korist.

Unapređenje uloge zaposlenih

Funkcioner lokalne samouprave će nastojati da obezbedi da se uloga i zadaci zaposlenih u službi ostvaruju u potpunosti. Funkcioner će preduzimati i podsticati mere i aktivnosti koje doprinose unapređenju funkcionisanja službi ili odeljenja za čiji rad je odgovoran i za motivaciju zaposlenih koji taj rad obavljaju. Funkcioner lokalne samouprave će ostvariti uslove za unapređenje svog znanja i stručnosti kao iznjanja i stručnosti zaposlenih u službi.

Prestanak obavljanja funkcije

Funkcioner lokalne samouprave neće preduzimati aktivnosti prema organizacijama i preduzećima nad kojima vrši nadzor, sa kojima su uspostavljeni ugovorni odnosi ili koji su osnovni za vreme njegovog mandata, kako bi sebi ili drugome obezbedio lične i profesionalne privilegije po prestanku obavljanja funkcije.

3. Odnosi sa javnošću

Javnost rada

Funkcioner lokalne samouprave će nastojati da obezbedi javnost rada, kao i funkcionisanja službi i organa za čiji rad je odgovoran. Funkcioner će odgovoriti na svaki javno izrečeni zahtev koji se odnosi na obavljanje njegove funkcije, obrazloženje njegovih postupaka ili funkcionisanja službi i organa za čiji rad snosi odgovornost.

Odnosi sa medijima

Funkcioner lokalne samouprave će tačno i pravovremeno odgovarati na sve zahteve medija za davanje informacija vezanih za obavljanje svoje funkcije, ali neće pružiti ni jednu poverljivu službenu informaciju ili informaciju koja se tiče privatnog života trećeg lica.

Upoznavanje funkcionera sa sadržinom Kodeksa

Funkcioner lokalne samouprave će se upoznati sa ovim Kodeksom i svojim potpisom potvrditi pisanu izjavu da je spreman da se rukovodi njegovim odredbama.

Upoznavanje javnosti sa sadržinom Kodeksa

Funkcioner lokalne samouprave će promovisati ovaj Kodeks među zaposlenima u službi, u javnosti i medijima, a sa ciljem unapređenja svesti o principima Kodeksa i značaja njihovog pridržavanja u funkcionisanju lokalne samouprave.

Praćenje primene kodeksa

Skupština grada može formirati telo čiji bi zadatak bio da prati primenu ovog Kodeksa i pruža objašnjenja u vezi sa njegovom sadržinom i primenom funkcionerima, građanima i medijima.

V Kodeks ponašanja pri pružanju komunalnih usluga

Ovaj deo Kodeksa primenjuje se na zaposlene koji su raspoređeni na kancelarijske poslove pružanja komunalnih usluga i sadrži uputstva o načinu ponašanja pri vršenju ovog dela delatnosti.

Svakodnevno ponašanje

Zaposleni koji su raspoređeni na poslove Komercijalista-blagajnik i Pomoćnik komercijaliste-blagajnika imaju obavezu koristiti radne uniforme, koja mora biti opeglana i čista sa opeglanom i čistom košuljom, kao i očišćenim cipelama. Zavisno od godišnjeg doba i temperature, uniforma se može koristiti bez sakoa. Zaposleni raspoređeni na poslove Komercijalista-blagajnik i Pomoćnik komercijaliste-blagajnika dužni su voditi brigu o čistoći uniforme i o svojoj ličnoj higijeni.

Poslovi na koje je zaposleni raspoređen ne smeju se napuštati bez potrebe i bez najave, takode su zaposleni dužni voditi računa da se u toku radnog vremena ne obavljaju privatni poslovi i razgovori. Zaposlenima nije dozvoljeno u radno vreme posećivati Internet strane društvenih mreža.

Odnos prema strankama

U svakodnevnim situacijama zaposleni raspoređeni na poslove Komercijalista-blagajnik i Pomoćnik komercijaliste-blagajnika dužni su ponašati se u skladu sa opšteprihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja prema strankama. Stranka koja ulazi u poslovnu prostoriju prodavnice pogrebne opreme dočekuje se sedeći i nudi im se mesto za sedenje.

Za slučaj smrti u povodu zbog koje je stranka došla u prodavnicu pogrebne opreme, zaposleni raspoređeni na poslove Komercijalista-blagajnik i Pomoćnik komercijaliste-blagajnika mogu izjaviti strankama saučešće u povodu smrtnog slučaja i to usmeno ili pružanjem ruke. Zaposleni potom pristupa pružanju traženih predmetnih usluga.

Komunikacija

Poslovna komunikacija kako zaposlenih tokom radnog vremena, tako i sa ostalim kolegama vrši se usmeno ili mobilnim telefonima.

VI Kodeks ponašanja pri prodaji pogrebne opreme

Ovaj deo Kodeksa primenjuje se na zaposlene koji su raspoređeni na poslove prodaje pogrebne opreme i sadrži uputstva o načinu ponašanja pri vršenju ovog dela delatnosti.

Svakodnevno ponašanje

Zaposleni koji su raspoređeni na poslove Prodavac pogrebne opreme imaju obavezu koristiti radne uniforme, koja mora biti opeglana i čista sa opeglanom i čistom košuljom, kao i očišćenim cipelama. Kod zaposlenih muškog pola raspoređenih na predmetne poslove, obavezno je brijanje svaki dan, pri čemu se čistoća radne uniforme odnosi i na čistoću kravate. Zavisno od godišnjeg doba i temperature, uniforma se može koristiti bez sakoa. Zaposleni raspoređeni na poslove Prodavac pogrebne opreme dužni su voditi brigu o čistoći uniforme i o svojoj ličnoj higijeni.

Poslovi na koje je zaposleni raspoređen ne smeju se napuštati bez potrebe i bez najave, takođe su zaposleni dužni voditi računa da se u toku radnog vremena ne obavljaju privatni poslovi i razgovori. Zaposlenima nije dozvoljeno u radno vreme posećivati Internet strane društvenih mreža.

Odnos prema strankama

U svakodnevnom situacijama zaposleni raspoređeni na poslove Prodavac pogrebne opreme dužni su ponašati se u skladu sa opšteprihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja prema strankama. Stranka koja ulazi u poslovnu prostoriju prodavnice pogrebne opreme dočekuje se stoječki i nudi im se mesto za sedenje.

Za slučaj smrti u povodu zbog koje je stranka došla u prodavnicu pogrebne opreme, zaposleni raspoređeni na poslove Prodavac pogrebne opreme obavezno izjavljuje strankama sučešće u povodu smrtnog slučaja i to pružanjem ruke. Zaposleni potom pristupa pružanju traženih predmetnih usluga i prodaji pogrebne opreme. Nakon završetka poslova u vezi smrtnog slučaja, stranka se prati do vrata i tamo se pozdravlja.

Komunikacija

Poslovna komunikacija kako zaposlenih tokom radnog vremena, tako i sa ostalim kolegama vrši se usmeno ili mobilnim telefonima.

VII Kodeks ponašanja pri pružanju usluge prevoza specijalnim pogrebnim vozilom

Ovaj deo Kodeksa primenjuje se na zaposlene koji su raspoređeni na poslove prevoza specijalnim pogrebnim vozilom i sadrži uputstva o načinu ponašanja pri vršenju ovog dela delatnosti.

Svakodnevno ponašanje

Zaposleni raspoređeni na poslove Vozač pogrebnog vozila na obavljanju poslova ili tokom dežurstva pri telefonu mora biti obrijan, sa opeglanom i čistom uniformom i košuljom, kao i kravatom i očišćenim cipelama, te čistim rukavicama. Zaposleni su dužni da vode brigu o čistoći uniforme i svojoj ličnoj higijeni.

Zaposleni koji su raspoređeni na poslove Vozač pogrebnog vozila odlučuju o tome da li će prilikom intervencije na radu koristiti kombinezone kako ne bi uprljali uniforme.

Zaposleni raspoređeni na poslove Vozač pogrebnog vozila kada su u pripravnosti dužni su dan ranije javiti ako ne mogu biti u pripravnosti kako bi se našla adekvatna zamena, pri čemu je prihvatljiv samo opravdan razlog radi odsustva.

Odnos prema strankama

Kada zaposleni raspoređeni na poslove Vozač pogrebnog vozila stignu na adresu stranke potrebno je da se predstave da su vozači Javnog komunalnog preduzeća «Pogrebno» Subotica, zatim izjavljuju saučesće

najbližoj porodici odnosno prisutnima, te pogledaju mesto gde je preminuli, vrše proveru lekarskih papira i pristupaju dogovoru o načinu pružnja usluge kao i pružanju same usluge.

VIII Kodeks ponašanja pri pružanju ceremonijala sahrane

Kodeks ponašanja pri pružanju ceremonijala sahrane se odnosi na zaposlene raspoređene na poslove ceremonijala sahrane i sadrži kodekse ponašanja koji su karakteristični za ovu vrstu posla.

Svakodnevno ponašanje

Zaposleni raspoređeni na poslove ceremonijala sahrane prilikom sahrane dolaze u groblje jedan sat ranije u odnosu na zakazani termin sahrane, pri čemu moraju biti obrijani, sa opeglanom i čistom uniformom i košuljom, sa kravatom, očišćenim cipelama, te čistim rukavicama. Zaposleni raspoređeni na poslove ceremonijala sahrane dužni su voditi brigu o čistoći uniforme i o svojoj ličnoj higijeni.

U zavisnosti od vremenskih prilika, zaposleni raspoređeni na poslove ceremonijala sahrane su adekvatno ali uvek identično obučeni (mogu biti u košulji, sakou ili zimskom kaputu odnosno kabanici protiv kiše), pri čemu se kape i bele rukavice ne koriste prilikom postavljanja kovčega na odar.

Odnos prema strankama

Zaposleni raspoređeni na poslove ceremonijala sahrane svo vreme ispred mrtvačnice ili kapele provode u tišini, bez suvišne priče i u dostojanstvenom stavu. Jedini koji ima pravo govoriti je grupovoda na sahrani. Zaposleni raspoređeni na poslove ceremonijala kome se obrati stranka dužan je stranku uputiti na grupovodu i to na taj način što će stranku dovesti do njega. Mobilni telefoni moraju biti isključeni. Strogo je zabranjena bilo kakva komunikacija mobilnim telefonima, odnosno pozivi, a naročito sms poruke.

Kada stranka uđe u mrtvačnicu ili kapelu u znak saučešća, grupovoda zaposlenih raspoređenih na poslove ceremonijala, postavlja prilagođeni cvetni aranžman Javnog komunalnog preduzeća «Pogrebno» Subotica na pokojnika ili na kovčeg (ukoliko se pokojnik nalazi na odru u zatvorenom kovčegu, nakon čega napušta prostoriju.

Ovaj Kodeks će se objaviti na oglasnoj tabli preduzeća, koji putem će se zaposleni informisati o sadržini istog.

Direktor Javnog komunalnog
preduzeća «Pogrebno» Subotica

Vesna Prčić, dipl. pravica