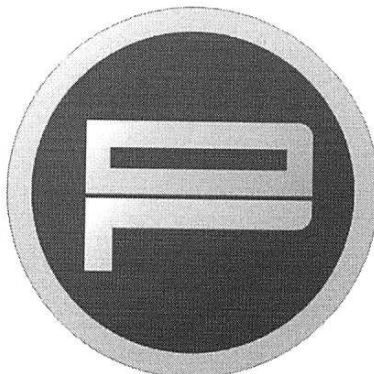


Јавно Комунално Предузеће
ПАРКИНГ СЕРВИС

Бр. 123/08

01. 02 2008 год.
Ниш, Трг Краља Милана 9



ПАРКИНГ
СЕРВИС НИШ

КОДЕКС

ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА
У ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“-НИШ

САДРЖАЈ

I ОПШТА НАЧЕЛА.....	3
II ПРАВИЛА ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА.....	3
1. Општа правила.....	3
2. Правила организовања и одржавања пословних састанака.....	4
2.1. Организовање састанака.....	4
2.2. Одржавање састанака.....	4
2.3. Специфична правила за састанке сталних тела.....	5
2.3.1 Сазивање састанка.....	5
2.3.2. Одржавање састанка.....	5
2.4. Специфична правила за неформалне састанке.....	6
2.5. Специфична правила за контакт са страним пословним партнерима.....	6
2.6. Размена визиткарата на састанку.....	6
3. Правила понашања у непосредним пословним контактима.....	7
4. Телефонска комуникација.....	8
5. Пословна кореспонденција.....	9
5.1. Припреме за пословну преписку.....	9
5.2. Обликовање дописа.....	9
5.3. Правила писања дописа.....	10
5.4. Правила достављања дописа.....	11
5.5. Посебна правила за позивнице.....	11
6. Комуникација путем Interneta.....	11
7. Правила пословног изгледа и облачења.....	12
7.1. Пословни изглед жена.....	12
7.2. Пословни изглед мушкараца.....	12
8. Правила при обележавању појединих догађаја.....	13
8.1. Пријем новог запосленог.....	13
8.2. Испраћај запосленог коме престаје радни однос.....	13
8.3. Смрт запосленог или пословног партнера.....	13
8.4. Организовање прослава у радним просторијама.....	14
III ПОСЕБНА ПРАВИЛА ЗА ДИРЕКТАН КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА.....	14
IV ПРИМЕНА КОДЕКСА.....	15
1. Праћење и контрола.....	15
2. Прикупљање информација о понашању запослених.....	16
3. Примена правила понашања - ефекти и прследице.....	17
4. Начин обавештења јавности о предузетим мерама за унапређење пословног понашања.....	17

Полазећи од општедруштвеног значаја делатности које се обављају у јавним предузећима, због чега су рад и понашање запослених свакодневно изложени јавности, ради увођења у примену једнообразних правила понашања запослених при извршавању послова, а нарочито послова на којима се остварује непосредан контакт са потрошачима и другим странкама, у циљу успостављања одговарајућег односа, заснованог на професионалности, међусобном поштовању и поверењу и тиме очувању и побољшању личног угледа запослених и угледа предузећа, утврђује се

КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА У ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“-НИШ

I ОПШТА НАЧЕЛА

Кодекс пословног понашања у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш (у даљем тексту: Кодекс) заснива се на начелима професионалног односа, савесности, непристрасности, поштења, одговорности у извршавању послова, као и пуног уважавања личности, потреба и захтева "трећих лица", које они имају у вези са делатностима које се обављају у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш.

Кодексом се утврђују стандарди очекиваног пословног понашања запослених током обављања послова у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, стандардна правила понашања запослених у појединим радним ситуацијама, начин примене Кодекса и упознавања запослених са утврђеним правилима пословног понашања.

Циљ овог кодекса је да се, применом утврђених стандарда понашања запослених у обављању послова и у комуникацији са потрошачима, купцима и корисницима услуга, добављачима пословним партнерима и представницима надлежних државних органа, унапреде односи у раду запослених и интерне јавности уопште, ради успешног обављања делатности и послова у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, а такође и да се у односима с потрошачима и корисницима услуга, купцима, грађанима и уопште у екстерној јавности, ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш представе као професионални, успешни и угледни колектив.

Кодекс се примењује у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш.

II ПРАВИЛА ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

1. Општа правила

Од запослених се очекује да у поступку обављања радних активности и представљања предузећа примењују основна правила пословног понашања, и то:

- 1) да у обављању својих послова поступају у складу са законом, прописима, општим актима, упутствима и процедурама које се у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш примењују за обављање послова из делатности предузећа;
- 2) запослени су обавезни да у свакој прилици, своје редовне радне обавезе извршавају по правилима струке, професионално, савесно, непристрасно и одговорно;
- 3) недопустиво је предузимање било каквих радњи у личном интересу или другог поступања усмереног на постизање личне користи
- 4) запослени су обавезни да се при обављању послова залажу за заштиту и остваривање интереса предузећа у складу са прописима, и да се старају о унапређењу пословне сарадње и угледа предузећа;

- 5) у професионалном контакту са "трећим лицима", запослени ће поступати љубазно, учтиво и достојанствено, уважавајући личност и ставове лица са којима ступају у контакт, као и углед предузећа;
- 6) запослени ће у извршавању својих радних обавеза давати истините, непристрасне и благовремене информације које су од значаја за обављање послова из делатности предузећа, али при томе неће пружати ниједну поверљиву информацију која може имати штетне последице на рад и пословање предузећа или остваривање општег интереса у обављању делатности;
- 7) у пословној комуникацији није дозвољено употребљавати непристојне речи, упуштати се у препирке и свађе, не сме се повисити тон и треба настојати да се у свакој прилици одржи послован, оперативан, достојанствен и професионалан однос, примерен ситуацији и особама са којима се обавља пословна комуникација;
- 8) у пословној комуникацији је обавезно поштовати правила ословљавања саговорника према уобичајеним стандардима.

2. Правила организовања и одржавања пословних састанака

2.1. Организовање састанака

Ради стварања услова за ефикасно одржавање састанка, запослени који организује састанак треба благовремено да обави потребне припреме, придржавајући се следећих правила:

- 1) иницирајући састанак, утврђује време, место и тему састанка, као и планирано време трајања састанка;
- 2) на време резервише одговарајући смештај учесника састанка;
- 3) доставља портиру списак учесника састанка, како би се избегло непотребно задржавање на улазу;
- 4) обезбеђује салу, односно одговарајуће просторне услове за одржавање састанка, у зависности од карактера састанка и броја учесника;
- 5) обезбеђује техничка средства и друга помагала неопходна за одржавање састанка (озвучење, пројектор, рачунар и сл.);
- 6) у случају да се састанак отказује, при чему треба настојати да се то чини најмање један дан раније, уз извињење у име председавајућег, обавештава позване учеснике о разлозима одлагања састанка и планираном року одржавања новог састанка;
- 7) предузима мере којима се обезбеђује устаљени ред седења у случају одржавања редовних састанака одређених категорија учесника, односно у консултацији са иницијатором састанка одређује ред седења за повремене састанке, у зависности од карактера састанка, звања, односно функције учесника;
- 8) организује евентуално послужење пре, током или после састанка;
- 9) обезбеђује за потребе председавајућег састанка податке о именима, функцијама и адресама позваних учесника;
- 10) долази у просторију у којој се одржава састанак пре позваних на састанак.

2.2. Одржавање састанака

Ради успеха састанка, ефикасности рада и одржавања састанка у радној атмосфери, запослени који учествују у раду, треба да се придржавају следећих принципа:

- 1) обавити стручне припреме за састанак (проучити записник, материјал, информације и друге неопходне подлоге које су достављене као материјал за састанак);
- 2) прибавити потребне информације, налоге и смернице од одговорних лица у предузећу;
- 3) стићи у просторију у којој се одржава састанак неколико минута пре времена које је одређено за почетак састанка;

- 4) захвалити председавајућем на позиву уколико се први пут долази на састанак;
- 5) говорити само када то председавајући дозволи и у временским границама које су одређене за трајање дискусије;
- 6) када се од председавајућег добије реч, говорити о теми која је предмет расправе - учтиво, сажето, конкретно и разговорно;
- 7) поштовати ставове других учесника на састанку, не прекидати их у излагању и не упадати им у реч;
- 8) не омаловажавати и не вређати учеснике састанка уколико постоје разлике у ставовима и мишљењима, већ настојати да се ставови аргументовано образложе, објасне и усагласе;
- 9) разговор би требало увек водити у интересу предузећа, независно од личних ставова, осим када се иступа у личном својству;
- 10) само уз дозволу председавајућег, пре доношења закључка, односно другог договора о предмету састанка понудити другу формулацију, измену или допуну;
- 11) по потреби, о договору са састанка одмах обавестити претпостављене или сачинити кратку белешку о састанку уколико се о току састанка не води записник или службена белешка, у којој се укратко наводе - датум састанка, карактер састанка, тема и постигнути договор;
- 12) придржавати се прописа и аката којима се одређује поступање са подацима који имају поверљив карактер, у складу са врстом и степеном тајности;
- 13) током састанка не користити мобилни телефон, осим у изузетним случајевима и уз дозволу председавајућег на састанку;
- 14) обући се примерено теми, времену, месту и карактеру састанка.

2.3. Специфична правила за састанке сталних тела

2.3.1 Сазивање састанка

Седнице, односно састанци Управног одбора, Надзорног одбора, директора предузећа, стручних савета, комисија и других сталних органа и тела (у даљем тексту: састанак) организују се и сазивају у складу са актима којима се уређује начин рада тих тела и општим правилима утврђеним овим кодексом, као и у складу са следећим принципима:

- 1) састанци се одржавају у приближно устаљеним временским интервалима;
- 2) састанак води председник или лице које је одређено за председавајућег;
- 3) састанак се благовремено заказује достављањем позива се предлогом дневног реда и потребним материјалом;
- 4) пре састанка, лице које је задужено за обезбеђивање техничких услова за одржавање састанка (у даљем тексту: стручно лице) телефоном проверава да ли је позив примљен и да ли ће позвана лица учествовати у раду састанка и о томе обавештава председника или лице које је одређено за председавајућег.

2.3.2. Одржавање састанка

Рад на састанку одвија се у складу са прописаним, или на други начин утврђеним правилима рада, при чему треба обезбедити основне услове за ефикасан рад и одлучивање у складу са општим правилима утврђеним овим кодексом, а нарочито:

- 1) састанку присуствује стручно лице које води рачуна о свим административним и техничким условима неопходним за несметано одвијање састанка;
- 2) стручно лице води записник или белешку о току састанка, донетим одлукама, закључцима и постигнутим договорима;

- 3) нова питања која нису предложена у позиву за састанак могу се предложити за разматрање у оквиру тачке "разно", уз истовремено образложење хитности и потребе разматрања одређеног питања;
- 4) лица крја су одговорна за припрему материјала обезбеђују да се потребан материјал за припрему учесника за рад и изјашњавање на састанку достави благовремено уз позив на састанак, а да се на састанку достављају само неопходне измене и допуне предлога и додатна образложења;
- 5) у случају да се предлаже расправа сложенијих питања, предлог са образложењем доставља се у писаној форми, и то у временском размаку који је потребан за упознавање са садржином материјала, с тим да је без обзира на разлоге хитности, пожељно да се материјали доставе најмање дан раније;
- 6) на крају састанка председавајући захваљује учесницима састанка.

2.4. Специфична правила за неформалне састанке

У организовању и вођењу неформалних састанака, поред општих правила препоручује се поштовање и следећих норми понашања:

- 1) неформални састанци (састанци запослених из исте или различитих организационих целина, стручни колегијуми, радни договори са пословним партнерима из других предузећа, установа и организација), по правилу, заказују се телефоном или преко e-mail адресе;
- 2) састанак, по правилу, иницира, сазива и организује најстарији по рангу. Ако у раду састанка учествују лица истог ранга, састанак се сазива као заједнички, у споразуму лица најстаријих по рангу
- 3) пре заказивања састанка, иницијатор се, по потреби, консултује са учесницима о теми састанка, времену и месту одржавања састанка, начину рада и другим условима које је потребно обезбедити у циљу успешног и ефикасног рада;
- 4) уколико се учесници састанка међусобно не познају, иницијатор састанка представља присутне (име, функција и остали подаци);
- 5) иницијатор састанка води састанак настојећи да буде кратак, ефикасан и продуктиван;
- 6) белешку о радним и оперативним договорима на састанку, по правилу, сачињава најмлађи по рангу;
- 7) белешка са састанка се доставља свим учесницима састанка, као и запосленима чије је информисање о садржини договора од значаја за редовно извршавање послова;
- 8) иницијатор састанка, по правилу, прати реализацију постигнутих договора.

2.5. Специфична правила за контакт са страним пословним партнерима

Основна правила за успешан контакт са страним пословним партнерима су:

- 1) у припреми састанка или другог облика комуникације, треба се упознати са пословним правилима и захтевима пословне културе и обичаја земље из које је пословни партнер;
- 2) у току контакта морају се поштовати етнички и религиозни обичаји и правила саговорника;
- 3) припремити потребну документацију на одговарајућем страном језику;
- 4) препоручује се да се на језику пословног партнера научи неколико једноставних фраза;
- 5) у складу са могућностима, обезбедити примерак пригодне публикације са основним показатељима рада и пословања предузећа;

- 6) обезбедити стручног преводиоца уколико учесници не могу равноправно да прате комуникацију на језику на коме се води разговор;
- 7) у свакој прилици настојати да се обезбеди заштита интереса и угледа предузећа и наше државе, уз пуно поштовање пословног партнера и државе из које он долази.

2.6. Размена визиткарата на састанку

Уколико учесници састанка међуообно размењују визиткарте, требало би применити следећа правила:

- 1) визиткарте се по правилу размењују пре почетка радног дела састанка или на крају састанка;
- 2) не препоручује се, из разлога одржавања реда на састанку и несметаног праћења расправе, размена визиткарата током трајања састанка;
- 3) изузетно, уколико председавајући на почетку састанка да своју визиткарту учесницима састанка, остали учесници могу приступити размени визиткарата;
- 4) у случају да се визиткарте размењују на почетку састанка, учесници састанка визиткарте постављају испред себе према редоследу седења, што у комуницирању омогућава ословљавање презименом.

3. Правила понашања у непосредним пословним контактима

Ради остваривања успешне, једноставне и складне пословне комуникације у непосредном пословном контакту, од запослених који у току обављања својих послова остварују непосредне контакте са пословним партнерима/представницима привредних субјеката и других субјеката, као и представницима надлежних државних органа очекује се поштовање следећих правила:

- 1) доследно поштовање основних начела утврђених овим кодексом за долазак и припрему за разговоре и понашање током разговора односно састанка;
- 2) на пословне састанке треба да се стигне у договорено време;
- 3) запослени који је домаћин треба да настоји да у просторију у којој ће се водити пословни разговори стигне пет до десет минута раније ради провере припремљености неопходних услова за одржавање пословних разговора;
- 4) за тему разговора неопходна је благовремена и потпуна припрема, а по потреби и прибављање потребних информација о лицима са којима ће се водити пословни разговори (име и презиме, врста и степен стручне спреме и друге квалификације, титуле, посао или функција коју обављају и сл.);
- 5) обући се прикладно теми, времену, месту и карактеру састанка месту;
- 6) домаћин, без обзира на то, да ли је мушкарац или жена, устаје приликом поздрављања са гостима, као и остали присутни мушкарци, док се жене, по правилу поздрављају седећи, осим ако се устајањем исказује посебна част, или је у питању поздрављање са особом високог ранга, када је такво поздрављање дипломатским или другим државним протоколом обавезно;
- 7) домаћин и најстарији гост рангу представљају своје колеге;
- 8) приликом поздрављања пружа се десна рука, с тим да не треба инсистирати на поздрављању у случају да домаћин или његове колеге не пруже руку на уобичајен начин;
- 9) приликом руковања обавезно је да се гледа у очи особа са којом се рукује и да се рука лица са којим се поздравља не задржава и тресе;
- 10) непристојно је руковање преко стола, осим ако је то неизбежно због простора, али у том случају се треба извинити;
- 11) при упознавању и руковању пожељно је употребити прикладну кратку реченицу уз љубазан осмех;
- 12) непристојно је да се седне док домаћин то не понуди;

- 13) током пословних разговора, од запослених се очекује да се понашају пристојно, уз уважавање личности присутних, тако са се првенствено обезбеди:
- при ословљавању учесника у разговорима користити персирање,
 - ословљавање са "господин" или "госпођа" користити само уз презиме или титулу, а не уз име,
 - стрпљење у току пословних разговора,
 - поштовање времена саговорника,
 - достојанствено држање,
 - разговетна конверзација, у којој се избегава употреба жаргона, локализама, фраза и туђица, језичких поштапалица,
 - у току излагања не гестикулирати рукама, не додиривати саговорника, не држати руке у џеповима, нити на леђима, не жвакати гуму,
 - избегавати гласан смех и кикотање,
 - избегавати наकाшљавање и не прочишћавати грло, а уколико је то нужно, напустити просторију уз извињење.
- 14) учесник састанка старији по рангу укључује у разговор млађег колегу када је то потребно;
- 15) непристојно је коментаре у току разговора упућивати само једној особи, а захтеви учтивости налажу да се сваки саговорник с времена на време погледа у очи;
- 16) при обраћању једном саговорнику, непристојно је окретати леђа осталим саговорницима;
- 17) као израз уважавања саговорника, обавезно је пажљиво слушати његово излагање;
- 18) ако је у излагању неког учесника изнета неистина или нетачан податак, избегавати полемику, а ако је она неопходна, полемисати о изнетим ставовима и подацима у циљу демантовања, а не о личним разлозима датих коментара и свакако не о личним особинама и намерама саговорника. Није непосредно упадање у реч или прекидање разговора, односно полемике, ако саговорник упућује увреде или постане очигледно да из полемике нема излаза. Тада се може и гестом устајања од стола изразити протест због непристојности;
- 19) током пословног састанка треба правилно седети, подлактице држати на наслону столице, или пара лелно на столу;
- 20) од домаћина затражити дозволу да се током састанка за личне потребе прави белешка;
- 21) захтеви учтивости налажу да се на крају састанка упути захвалност домаћину уз руковање, осмех и поглед у очи.

4. Телефонска комуникација

Основна правила учтиве телефонске комуникације су:

- 1) телефонски позив започиње љубазним поздравом саговорника, као "добар дан", а у току телефонског разговора пожељно је коришћење речи "хвала", "молим", "будите љубазни", "жао ми је" и сл.;
- 2) на почетку разговора са непознатим саговорником обавезно треба саопштити назив предузећа, лично име и презиме и назив послова, а са познатим саговорником дозвољено је представити се на уобичајен препознатљив начин;
- 3) одмах после идентификације, треба кратко изнети разлог телефонског позива и тражену особу упитати да ли има времена за разговор;
- 4) непознати саговорник се ословљава презименом уколико је оно познато;
- 5) уколико се особа која је позвала не представи, љубазно је замолити да се представи;
- 6) у случају да тражена особа није у могућности да одговори на телефонски позив саговорнику се оставља порука са личним подацима и договора се нови термин телефонског телефонског позива;

- 7) на телефонски позив одговара се после првог, а најкасније трећег звоњења;
- 8) када се прима телефонска порука за одсутног колегу, порука се прецизно записује и оставља на његовом радном столу;
- 9) у случају позива преко телефонске централе или секретарске гарнитуре, када телефонска веза може одмах да се успостави, оператер, одн. секретарица пита особу која је звала да ли је спремна да сачека и потом, сваких двадесетак секунди, обраћа се речима: „Извините што још чекате“. У случаје потребе да се де провери да ли тражена особа може да преузме везу, користи се тастер „hold“ или „transfer“. Тастер „hold“ се користи и у случају потребе краћег чекања на преузимање везе, како саговорнику не би били доступни евентуални разговори у просторији код телефона;
- 10) телефониста на централу мора да говори ведрим тоном и љубазно, одговарајући на позив употребом речи: „Паркинг сервис – изволите“ или „молим причекајте“ и сл.
- 11) допуштено време чекања на телефонску везу је 30 секунди, изузетно један минут, после чега се саговорнику захваљује на стрљењу, уз љубазну молбу да позове мало касније и навођење погодног времена за нови позив уколико је могуће;
- 12) секретарица саговорника који је виши по рангу преузима везу и последња спаја саговорнике;
- 13) телефонски разговор треба да се одвија љубазно и учтиво, одговарајућом итонацијом и бирањем речима, при чему се избегавају непријатан тон и изрази нестрпљења, поготово увредљиве речи;
- 14) у случају прекида телефонске везе, правило је да телефонски позив понови особа која је тражила тај разговор;
- 15) када се у току телефонског разговора одбија захтев саговорника, пожељно је то учинити на обзиран и љубазан, али одлучан начин;
- 16) на грубост и узнемиреност саговорника у току телефонског разговора не сме се узвратити истом мером;
- 17) непознатом саговорнику који је љут или незадовољан добијеним информацијама у току разговора, саопштава се име и функција и омогућава му се да изложи разлоге свог незадовољства, осим у случају када то чини на непристојан и увредљив начин, при чему би саговорника требало обзирно упозорити да тиме не доприноси решавању проблема;
- 18) изузетно је дозвољено да се саговорник прекине у говору ако је преопширан и уколико се удаљава од предмета телефонеког разговора, и то употребом једне од љубазних фраза, као што су: „Не бих желео да Вам и даље одузимам време“, „Хвала што сте нашли времена за разговор“, „Знам да сте и Ви веома запослени, па..“, „Само још једно питање пре него што завршимо“, и сл.;
- 19) телефонски разговор завршава особа која је позвала и прва спушта слушалицу;
- 20) из разлога пристојности и радне атмосфере у канцеларији, приватни разговори требало би да буду што краћи и када је то заиста неопходно, при чему је недозвољено вођење приватног разговора телефоном у присуству странке која треба да обави посао код тог лица;
- 21) пожељно је ради редовне пословне комуникације, писменим путем одмах обавестити пословне партнере о промени телефонског броја (дописом, факсом, електронском поштом);

5. Пословна кореспонденција

5.1. Припреме за пословну преписку

За успешну пословну преписку треба на време обавити потребне припреме, и то:

- 1) при сачињавању дописа треба се упознати са садржином Књиге графичких стандарда ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, којом су, ради јединственог поступања у пословној преписци, утврђени: знак и логотип предузећа, изглед и боје меморандума који служе за екстерну и интерну преписку, врста слова која се користе при писању,

- изглед печата, штамбиља, спроводница, факса, коверте различитих димензија и намена, визиткарте, пропуснице, позивнице и сл;
- 2) за екстерну преписку користи се двобојни меморандум, осим ако се екстерни допис доставља искључиво факсом, када се користи црно-бели меморандум;
 - 3) за интерну преписку између организационих целина у предузећу користи се црно-бели меморандум;
 - 4) форму и стил пословне комуникације треба увек прилагодити намени и садржају дописа, као и примаоцу дописа.

5.2. Обликовање дописа

С обзиром на то да су форма и садржина пословне преписке услов успешне пословне комуникације, пословне документе треба сачињавати према следећим правилима:

- 1) Дописи, пословна писма и други акти којима се врши екстерна и интерна пословна комуникација (у даљем тексту: допис) сачињавају се у складу са Књигом графичких стандарда ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш и правилима струке, односно стандардима за поједине врсте пословних докумената;
- 2) у горњем левом углу дописа, почев од леве маргине, непосредно испод меморандума, у посебним редовима наводе се: назив службе ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, односно организационог дела јавног предузећа у којој је сачињен допис, број дописа; место и датум његовог достављања;
- 3) адреса на коју се допис доставља наводи се на десној страни меморандума, и то почев од 11,5 сантиметара од леве ивице папира, најмање два сантиметра испод знака предузећа;
- 4) у десном углу дописа обавезно се означаје да ли је допис хитне, односно поверљиве природе;
- 5) остала садржина текста (предмет, оловљавање, први ред пасуса, назначаване прилога и др.) распоређује се према правилима која важе за један од следећих облика обликовања текста:
 - класични облик - увучено 5 цм од леве маргине, са једноструким проредом између пасуса, или
 - блок-облик (тзв. "амерички" или модерни) – од леве маргине, са двоструким проредом између пасуса;
- 6) потпис на крају дописа наводи се у вертикалној равни са адресом примаоца, односно почиње на удаљености од 11,5 сантиметара од леве ивице папира.

5.3. Правила писања дописа

Имајући у виду да визуелни изглед пословних докумената и прегледност документа представљају битне услове за једноставно и лако упознавање са предметом на који се пословна преписка односи, потребно је у писању придржавати се следећих стандарда:

- 1) дописи који се припремају на српском језику пишу се ћириличним писмом;
- 2) дописи се пишу једноставним стилем, разумљивим језиком, уз обавезно поштовање правописних правила и посебних правила за дописе, који се достављају страним пословним партнерима и представницима надлежних државних органа;
- 3) на рачунару, текстови се пишу једним од бесерифних фонтова (arial, helvetica, tahoma и сл.), јер су и словни знаци логотипа без серифа, односно без танко-дебелих линија и "квачица" на словном знаку. Будући да отежавају читање, Narrow фонтови се користе само изузетно, када је материјал обимнији;
- 4) у припреми текста на рачунару користи се фонт величине 12, односно 11 ако је материјал обимнији, а само изузетно 10;
- 5) из естетских разлога нужно је да се у истом тексту доследно користи исти фонт;

- 6) за наглашавање делова текста који представљају садржинске целине целисходно је да се користи опција **Bold**;
- 7) велика слова (Caps), искошена (Italic) и подвучена (Underline), по правилу, не треба користити за наглашавање текста, јер се на тај начин отежава читање, али је оправдано да се користи за наслове и поднасловe у тексту;
- 8) маргине се подешавају на следећи начин: 2,5 сантиметара од леве ивице папира, 1,5 сантиметара од - десне ивице папира и 2,5 сантиметара од доње ивице папира;
- 9) проред, односно празнина између редова, по правилу, треба да буде 1 (Single Space);
- 10) ако се допис упућује на име, пословно је да се започне речима којима се изражава поштовање, односно уважавање, као што су: "Поштовани господине - Поштована госпођо". Дописи који започињу на изложени начин, увек се завршавају речима "С поштовањем".

5.4. Правила достављања дописа

У зависности од садржине пословне преписке, функције пошиљаоца, функције примаоца и намене дописа одређује се начин достављања, тако да би се требало придржавати основних правила, и то:

- 1) дописи генералног директора и председника Управног одбора ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, као и дописи других овлашћених лица у ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш, који се упућују пословним партнерима и надлежним институцијама, по правилу се достављају са знаком и бојама ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш;
- 2) остали дописи, по правилу, достављају се у стандардним ковертама;
- 3) уз допис који се доставља факсом (нарочито када допис има више страна или се доставља обимнији материјал) прилаже се и спроводница факса, на коју се уписују: име примаоца, предмет, број страница које се достављају, датум отпреме, а по потреби и кратка порука;
- 4) у случају достављања поверљивих дописа, на коверти се обавезно означава врста и степен тајности, ради примене прописаних правила о поступању са документима поверљивог карактера.

5.5. Посебна правила за позивнице

Имајући у виду разлоге због којих се достављају позивнице, за овај вид пословне комуникације треба обезбедити следећа правила достављања:

- 1) позиви за пословне свечаности и свечане седнице органа предузећа, по правилу се упућују позивницом;
- 2) текст позива пише се бираним речима, са умерено наглашеном љубазношћу, на паус папиру који се ставља у средину позивнице;
- 3) позивницу својеручно потписује лице које упућује позив, с тим што се уместо потписа може користити и факсимил тог лица;
- 4) позивница се пакује у специјално израђен коверат, са знаком и бојама предузећа, а према Књизи графичких стандарда.

6. Комуникација путем Interneta

Имајући у виду да се најчешћи вид пословне комуникације Internetom односи првенствено на e-mail поруке, препоручљиво је да запослени у обављању овог вида комуникације поступају према следећим правилима:

- 1) на примљене поруке одговара се одмах, односно у најкраћем року уколико одговор захтева одређене припреме;
- 2) дозвољено је коришћење садржаја порука искључиво за службене потребе;
- 3) порука која се доставља електронским путем требало би да буде кратка, прецизна, јасна и са потписом лица које поруку шаље;
- 4) поруке се састављају према правилима пословне преписке која се утврђују овим кодексом и у зависности од карактера односа пошиљаоца и примаоца поруке;
- 5) пре слања поруке обавезно проверити да ли је адреса на коју се порука шаље тачно унета;
- 6) у пољу "Subject" обавезно је назначити основни садржај поруке;
- 7) за слање докумената користити "Attach" опције, обимна документа приликом слања компресовати користећи ZIP или друге опције;
- 8) "Dial-up" корисницима, по правилу, се не достављају велики фајлови одједном у целини;
- 9) фајлове који су смештени у "attachment", а примљени су од непознатих корисника, као и фајлове упућене од познатих корисника који имају екстензију ".bat" или ".exe", не отварати, пошто је могуће да садрже вирус који може нанети штету уништавањем података на рачунару примаоца поруке;
- 10) фајл који се налази на дискети или компакт диску, пре слања се пребацује на харддиск
- 11) електронска пошта се свакодневно, по правилу, на почетку и на крају радног времена контролише, ради ослобађања простора на серверу за остале кориснике мреже;
- 12) користи се потпис дефинисан Књигом графичких стандарда;
- 13) примљене и послате поруке периодично се прегледају и бришу уколико нису потребне за даљи рад.

7. Правила пословног изгледа и облачења

Запослени који обављају послове за које је прописано ношење униформе, односно службеног, радног или заштитног одела, при обављању својих послова обавезно носе прописано одело, које мора бити уредно и комплетно према стандардима Прописаним за ту врсту посла.

Остали запослени старају се да стилем облачења и општим изгледом на послу дају озбиљност и пословност, што се пре свега обезбеђује уредном одећом и обућом, која је примерена врсти посла коју запослени обавља. Уредност подразумева и примереност фризуре, изглед и дужину ноктију, а за жене и умереност у шминкању и украшавању.

У овом поглављу садржана су општа правила пословног изгледа и облачења, с тим што се, у посебним приликама, када је по дипломатском или другом државном протоколу то обавезно, примењују правила утврђена тим протоколима.

7.1. Пословни изглед жена

Основна правила пословног изгледа и облачења за жене су:

- 1) за пословни изглед као основни елемент гардеробе препоручује се комплет, који се састоји од сакоа и сукње или хаљине (која је умерене дужине) или дугих панталона; ,
- 2) на радном месту није дозвољено носити одећу дубоких деколтеа и разреза, одећу која се провиди, одећу која је непримерено припијена уз тело, кратке панталоне (шортс, бермуде), спортску одећу (тренирке, хеланке) и слично;

- 3) обућа на радном месту треба да буде прикладна и уредна, с потпетицом примерене висине; није пословно ношење спортске обуће (патике); настојати да обућа, каиш и ташна буду исте боје;
- 4) требало би настојати да све елементе гардеробе одликује склад, једноставност, одмереност и уредност, као и усаглашеност боја, односно тонова исте боје;
- 5) пожељно је да се одећа која се чешће носи освежава детаљима као што су прикладна ешарпа или марама, односно дискретни накит;
- 6) фризура треба да буде уредна и примерена особинама личности и старосном добу, при чему коса не сме да пада преко лица и преко очију; није примерено да боја косе буде неприродних - јарких тонова;
- 7) Обавезно је да руке, нокти и остали видљиви делови тела буду уредни; нокти би требало да буду средње дужине, а ако се користи лак, пожељно је да он буде неутралне боје;
- 8) шминка, накит и остали украси нателу и коси, требало би дасу неупадљиви и у функцији поправљања општег изгледа.

7.2. Пословни изглед мушкараца

Основна правила пословног изгледа и облачења за мушкарце су: .

- 1) препоручују се пословна одела или комбинација сакоа и панталона у свакој прилици, у мирним тоновима, с тим да је у време високих температура дозвољено ношење кошуље кратких рукава (без кравате);
- 2) кошуља и кравата треба да буду складних боја и шара;
- 3) на радном месту није дозвољено носити мајице без рукава, кратке панталоне (шортс, бермуде), спортску одећу (тренирке) и сл.;
- 4) на пословним састанцима сако или кравата скидају се само изузетно, уз претходну дозволу домаћина;
- 5) пре седања за сто, сако се откопчава, а кад год се устаје, обавезно се закопчава средње, односно горње дугме, а последње доње дугме увек остаје откопчано;
- 6) кравата се везује тако да се њен врх завршава у висини каиша на панталонама;
- 7) обућа на радном месту треба да буде прикладна и уредна; није пословно ношење спортске обуће (патике); настојати да обућа и каиш буду исте боје;
- 8) накит (прстење, нарукнице, огрлице, минђуше и слично) није прикладан и треба га избегавати;
- 9) коса треба да је уредна, подшишана и обликована према годинама и општем изгледу;
- 10) уколико се носе бркови и брада, пожељно је да буду умерене дужине и обавезно уредно неговани.

8. Правила при обележавању појединих догађаја

8.1. Пријем новог запосленог

Руководилац организационе целине у коју је примљен нови запослени, по правилу, првог радног дана:

- 1) упознаје запосленог са осталим колегама из исте организационе целине;
- 2) у краћем разговору, на једноставан начин упознаје запосленог са основама организације рада у предузећу и врстом послова које ће обављати;
- 3) прати запосленог до радне просторије у којој ће обављати послове и упознаје га са запосленима са којима ће седети у истој радној просторији;
- 4) одређује једног од запослених из радне просторије да на прикладан начин организује упознавање запосленог са осталим колегама и колегиницама са којима ће непосредно сарађивати у обављању посла као и са запосленима који обављају

послове општег карактера, односно који ће му пружити потребне информације о правилима понашања у пословној згради;

5) организује или предузима мере да се запосленом обезбеде потребна средства рада, прибор и опрема, као и основна документа о предузећу и пословима које ће обављати.

8.2. Испраћај запосленог коме престаје радни однос

У знак пажње и захвалности запосленом за рад у предузећу, препоручује се организовање пригодног испраћаја према следећим правилима:

1) руководилац организационе целине у којој је запослени радио организује пригодан испраћај;

2) препоручљиво је да се на испраћај позову и запослени са којима је тај запослени непосредно сарађивао, независно од организационе целине у којој раде;

3) пожељно је да се у складу са финансијским могућностима обезбеди пригодно послужење и симболичан поклон запосленом као знак захвалности за протекли рад и израз пажње његових колега;

4) руководилац организационе целине или други запослени кога он одреди требало би да одржи краћи пригодан говор у коме би бираним, љубазним речима изразио захвалност запосленом за протекли рад и пожелио му у будућности личну срећу и успех.

8.3. Смрт запосленог или пословног партнера

У случају смрти запосленог, пословног партнера или њихових блиских сродника, као израз саучешћа због смрти и прве помоћи најближој родбини, неопходно је да се:

1) одреди двоје, троје најближих сарадника да породици усмено изјаве саучешће;

2) породици упутити телеграм саучешћа или писмо са изразима саучешћа;

3) на место сахране, односно испраћаја, достави венац од природног цвећа;

4) у случају смрти запосленог објави читуља у новинама и одреди лице које ће одржати говор на сахрани и комеморацији;

5) у случају смрти пословног партнера, одреди делегација која ће на сахрани и комеморацији представљати предузеће;

6) уколико је преминули био угледни стручњак у својој области, у интерним, односно стручним гласилима објављује се шири меморијални текст;

7) организује заједнички превоз за запослене, ако је сахрана на удаљеном меету у односу на место рада;

8) предузму мере за пружање помоћи и покривање трошкова сахране - у оквиру финансијских могућности, предузећа и у складу са актима којима се уређује пружање помоћи у оваквим приликама;

9) настоји да се у оквиру расположивих могућности, породици пружи и други облици помоћи, када је то потребно (помоћ у новцу, предлог за стипендирање деце и сл.).

8.4. Организовање прослава у радним просторијама

Запослени могу у радним просторијама, у току радног времена, са колегама да обележавају пословне или друге успехе, односно значајне животне догађаје (стицање награда или признања, стицање диплома или сертификата и уверења о стручном образовању и усавршавању; закључење брака, рођење детета, унука, рођендан и сл.), организујући краће окупљање колега, при чему треба поштовати следећа основна правила понашања:

1) окупљање се организује, по правилу, при крају радног времена;

- 2) организовати пригодно послужење;
- 3) алкохол конзумирати само у изузетним приликама и у дозвољеној мери;
- 4) атмосфера треба да буде прикладна и пријатна, без изношења приватних детаља, посебно о колегама који нису присутни;
- 5) не сме да се ремети процес рада и ометају остали запослени у извршавању послова;
- 6) запослени вишег ранга би требало први да напусте просторију у којој се одвија дружење;
- 7) после прославе, радне просторије се обавезно доводе у редовно стање за обављање послова.

III ПОСЕБНА ПРАВИЛА ЗА ДИРЕКТАН КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА

Приликом службеног контакта са грађанима у пословним просторијама предузећа, као и на свим другим местима на којима, према природи посла, запослени долазе у службени контакт с грађанима (у даљем тексту: странка), треба да се обезбеди поштовање општих основних правила понашања у складу са овим кодексом, као и поштовање посебних правила која се утврђују за овај облик комуникације. За остваривање непосредне комуникације запослених са странкама утврђују се следећа посебна правила:

- 1) ни у једном тренутку запослени не сме да заборави да је званични представник предузећа и да од његовог понашања према странкама зависи углед предузећа;
- 2) у свакој прилици, запослени носи видно истакнуту идентификациону картицу, односно при представљању даје на увид службену легитимацију;
- 3) на почетку комуникације запослени обавезно странци упућују љубазан поздрав;
- 4) запослени стрпљиво и с највећом пажњом слуша конкретан повод доласка странке, односно љубазно објашњава службени разлог због којег је дошао код странке;
- 5) током разговора запослени користи пристојне речи, обраћа се разумљивим језиком и нормалним тоном;
- 6) странци се обавезно дају тачне информације о питању, молби или захтеву, а уколико то није одмах могуће, неопходно је странку упутити на органе или друге запослене од којих може прибавити тачне и потпуне информације, односно који могу пружити потребну стручну помоћ;
- 7) дозвољено је странци препоручити само оне услуге које предузеће може да испуни у законским оквирима и у потребном року;
- 8) у случајевима када постоји могућност избора, обавезно је странку упутити на врсту услуге која је за њу најповољнија са становишта квалитета, рока и цене;
- 9) у случају када је странка незадовољна односом према њој или је оштећена радњом, односно пропуштањем обавезне радње од стране одговорног лица у предузећу, обавезно је дати примерено извињење;
- 10) на крају комуникације странка се љубазно поздравља и пригодним речима се упућује захвалност на оствареној сарадњи;
- 11) обавезно је да запослени у прописаном или у најкраћем року, ако посебан рок није одређен, примљене молбе или захтеве странке, обради или проследи надлежној организационој целини на обраду.

У предузећима и организационим целинама у којима се обављају послови при којима запослени долазе у директан контакт са странкама, обавезно се установљавају и ажурно воде посебне евиденције о усменим и писаним примедбама, представкама и притужбама странака у вези са радом и понашањем запослених. Евидентирани подаци анализирају се периодично (седмично, месечно и годишње), ради утврђивања узрока који изазивају незадовољство и притужбе грађана, као и ради предузимања одговарајућих мера за њихово отклањање.

О броју и врсти усмених и писаних примедба, представки и притужби грађана, као и о мерама које су тим поводом предузете, предузећа и организационе целине у којима се води евиденција о томе, једном месечно обавештавају Службу за односе с јавношћу ЈКП „Паркинг сервис“-Ниш.

IV ПРИМЕНА КОДЕКСА

1. Праћење и контрола

Понашање запослених на раду и у вези са радом, а нарочито њихов однос према странкама, односно примену утврђених правила понашања редовно прати и контролише непосредни руководилац.

Праћење и контрола понашања запослених спроводи се, по правилу, личним увидом на местима рада запослених.

Непосредни руководилац обезбеђује лични увид у понашање запослених, обављањем послова у истој радној просторији или повременим обиласком радних просторија и других места рада запослених чији рад контролише.

Непосредни руководилац контролу пословног понашања запослених обавља и коришћењем одговарајућих визуелних уређаја или на други погодан начин, у зависности од врсте послова које запослени обављају, као и техничких, просторних и других услова рада који су обезбеђени за обављање појединих послова.

Непосредни руководилац на одговарајући начин организује и обезбеђује редовно праћење и контролу понашања запослених који при обављању својих послова остварују контакт са странкама ван пословних просторија (рад на терену) и повремено лично обилази њихова места рада.

2. Прикупљање информација о понашању запослених

Информације о понашању запослених на раду и у вези са радом обезбеђују се путем усмених и писаних притужби, похвала и других представки странака, које они лично искажу, односно уруче у предузећу, као и путем писаних представки које грађани поштом упуте предузећу или државним, односно другим органима и организацијама у вези са радом и понашањем запослених у предузећу.

Информације о понашању запослених обезбеђују се и на основу запажања запослених који обављају послове у истим радним просторијама или су радно повезани.

Примљене писане информације и сачињене службене белешке о усменим информацијама заводе се одмах по пријему, одн. сачињавању.

На погодним и видљивим местима у радним просторијама, у које редовно улазе странке ради остваривања својих права, односно измирења обавеза у вези са делатношћу предузећа (шалтер сале, пријемне канцеларије, пријавнице и сл.), постављају се књиге утисака, кутије за писане представке и слично, како би странке изнеле сврје позитивне или негативне утиске о понашању запослених у предузећу, као и да евентуално дају предлоге за унапређење организације и начина рада у предузећу.

У радним просторијама у којима се остварује непосредан контакт са странкама на видним местима истиче се обавештење које садржи податке: о начину на који странке могу поднети усмене и/или писане представке и предлоге, о лицима (име и презиме,

одно место, број канцеларије) којима могу изнети своја усмена запажања или уручити писане представке и о основним елементима које представке и предлози треба да садрже.

Предузеће може повремено да организује анкетирање грађана о пословном понашању запослених и утицају њиховог понашања на успешност рада служби, ефикасност у решавању права грађана, као и о другим питањима која су од значаја за организацију и рад служби предузећа, оцену рада запослених и квалитет услуге.

Препоручљиво је да се периодично организују анкете и интервјуи странака о њиховим предлозима и сугестијама у циљу побољшања рада предузећа, унапређења односа запослених према странкама, као и ефикасног и једноставног решавања поднетих захтева.

3. Примена правила понашања - ефекти и последице

Дужност је непосредног руководиоца да усмено опомене запосленог одмах по сазнању за његово некоректно и непрофесионално понашање или други блажи облик кршења правила пословног понашања.

Непосредни руководилац је у обавези да запосленима редовно указује на могуће негативне последице понашања које није примерено правилима обављања посла, правилима пословног понашања и које наносе штету угледу предузећа.

У случају да запослени теже повреди правила понашања или после усмене опомене настави да се понаша супротно утврђеним правилима, непосредни руководилац ће га писаним путем упозорити и наложити му да своје понашање одмах усклади са прописаним правилима понашања.

Ако је повреда правила понашања такве природе да представља повреду радне обавезе која је утврђена уговором о раду или је понашање запосленог, у смислу закона, такво да не може да настави да ради у предузећу, непосредни руководилац ће предузети мере предвиђене законом, колективним уговором и општим актима предузећа.

4. Начин обавештења јавности о предузетим мерама за унапређење пословног понашања

Предузеће ће на погодан начин упознавати јавност са мерама које предузима ради побољшања угледа предузећа као јавне службе која обавља делатност од општег интереса, подизања квалитета и ефикасности рада у домену пружања услуга странкама, као и подстицања узорног понашања запослених у обављању услуга, као и обављањем других послова у вези са остваривањем интереса странака.

У том циљу предузеће ће на одговарајући начин, упознавати јавност са основним правилима пословног понашања, стандардима очекиваног понашања запослених у предузећу, који су утврђени овим кодексом, начином на који странке могу подносити усмене и писане представке, притужбе и похвале у вези са ефикасношћу и квалитетом рада и односом запослених према њима.

Предузеће ће повремено, такође на погодан начин, обавештавати јавност о ефектима примене овог кодекса.

Станкама које усменим или писаним путем укажу на неодговарајуће, односно изузетно примерно понашање запосленог, непосредни руководилац запосленог на

кога се запажање односи, упутиће на исти начин и у привременом року, одговор, односно захвалност, ако располаже потребним подацима за то (адреса, број телефона).

Упознавање запослених са мерама и резултатима примене овог кодекса обављаће се помоћу интерних гласила, писаних обавештења на огласним таблама, саопштавањем на заједничким скуповима или на други погодан начин.



ДИРЕКТОР
мр Милан Јовановић