

На основу члана 44. Статута ЈКП“Инфостан“ бр. 6448/1 од 02.04.2013. године, доносим

## ПРАВИЛНИК О ЕТИЧКОМ КОДЕКСУ

### Члан 1.

Етичким кодексом утврђују се стандарди и правила понашања запослених у предузећу, лица која обављају функцију у органима предузећа , као и лица која су ангажована у предузећу за рад ван радног односа ( путем уговора о повременим и привременим пословима, уговора о делу и др. ). Ова правила заснована су на позитивним прописима , општеприхваћеним вредностима и моралним принципима.

Циљ етичког кодекса је изградња и јачање односа поверења између предузећа и свих заинтересованих страна и увођење јасних и транспарентних правила и начела понашања запослених.

Поштовањем Етичког кодекса штите се интереси предузећа и запослених, гради се препознатљива корпоративна култура и унапређује имиџ и конкурентност предузећа.

Сврха Правилника о етичком кодексу запослених у ЈКП Инфостан је да упути запослене како да своје понашање прилагоде радном окружењу , у складу са моралним, етичким и професионалним нормама и опште прихваћеним цивилизацијским вредностима.

### Члан 2.

Сви запослени и уговорно ангажована лица у ЈКП“ИНФОСТАН“ су дужни да у свом понашању примењују стандарде прописане овим Кодексом.

### УПРАВЉАЊЕ И РУКОВОЂЕЊЕ ПРЕДУЗЕЋЕМ

Запослени који обављају послове руковођења или управљања у предузећу, дужни су да својим радом и личним поступцима , те понашањем дају пример етичког понашања, предузимају потребне мере ради спречавања недозвољеног понашања запослених и

других лица из члана 1. став 1. овог Кодекса, да се понашају савесно, поштено и непристрасно, уз отвореност и одговорност за своје одлуке и поступке.

Запослени који су овлашћени да одлучују, при доношењу одлука у обавези су да поступају у оквиру датих овлашћења, уз поштовање усвојених процедура, првенствено се руковођећи интересима предузећа.

Запослени на пословима руковођења или управљања у предузећу , утичу својим деловањем на развој организационе културе рада, подстичу развој технологије и методологије рада и с тим у вези не смеју толерисати негативну селекцију кадрова и онемогућавати проток идеја и информација.

Запослени из става 1.и 2. овог члана, дужни су да се у професионалном и приватном животу понашају на начин који не деградира углед функције коју обављају.

### Члан 3.

#### **ПРАВИЛА ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА**

Запослени је дужан да поштује хијерархију и организациону структуру предузећа , као и границе својих овлашћења и одговорности , у складу са Правилником о систематизацији радних места предузећа и да својим понашањем доприноси очувању и јачању угледа предузећа .

Запосленом је строго забрањено да за себе или друге тражи или приhvата поклоне или неку другу имовинску или неимовинску корист, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности.

Није допуштено за време радног времена , кретати се и задржавати по другим пословним просторијама предузећа, уколико то није у вези са обављањем послова радног места или потребе посла , јер такве појаве ометају друге запослене у раду , доводе до непотребног губљења радног времена и стварања нерадне атмосфере.

Приликом уласка у пословне просторије других запослених, уколико се исти затекну у непосредном или телефонском разговору или усред процеса рада , запослени је дужан да после процене ситуације изађе из канцеларије, сачека да му се запослени обрати или се обрати запосленом уз извиђење.

Запослени у ЈКП“ИНФОСТАН“, придржавају се правила пословног бонтона.

Својим узорним изгледом и понашањем на радном месту и ван њега, чувају како свој, тако и углед предузећа.

Посебно негују следеће вредности:

- Поштовање принципа пословне етике
- Лојалност према окружењу
- Вербална и невербална култура у комуникацији
- Непрекидно стручно усавршавање до краја радне активности
- Чување пословне тајне , сходно Правилнику о чувању пословне тајне

#### Члан 4.

### **ЗАШТИТА ИМОВИНЕ ПРЕДУЗЕЋА И СУКОБ ИНТЕРЕСА**

Приоритетни задатак пословног руководства предузећа јесте заштита и увећање капитала, што је у директној вези са стратегијом развоја предузећа. Увећавањем материјалних и нематеријалних добара, предузеће има за циљ да запосленима буде пожељан послодавац , а да корисницима донесе задовољство квалитетом услуга .

Остварена добит треба да омогући акумулацију капитала, како би Предузеће и у будућности било примамљиво потенцијалним улагачима.

Поред материјалних вредности, значајан капитал предузећа налази се у људском и интелектуалном потенцијалу, те се и ове вредности морају ценити и спречавати одлив знања и квалитета.

Запослени у предузећу, а нарочито запослени који обављају послове руковођења или управљања , не смеју злоупотребљавати овлашћења која имају ради остваривања својих личних интереса , присвајања средстава или имовине предузећа или неовлашћене употребе материјалних или људских ресурса. Запослени су дужни да се старају о ефективном и економичном управљању материјалним средствима , опремом и другим им поверилим вредностима, као и да спречавају незаконито располагање тим средствима ( службени ауто, платне картице, службени телефон, интернет идр.).

Запослени, чланови органа предузећа, као и друга лица из члана 1.став 1. овог кодекса, дужни су да чувају поверљиве информације до којих су дошли у обављању посла, а чије би неовлашћено откривање трећим лицима могло нанети штету интересима предузећа или би могло користити конкуренцији.

Запослени не може директно или индиректно бити ангажован у другом привредном субјекту конкурентске делатности, изузев ако за то нема одобрење надлежног органа.

Није дозвољено прихватање новца, поклона или услуга које би поклонодавца довели у повољнији положај од конкурената.

## **Члан 5.**

### **ПОСЛОВНИ ПАРТНЕРИ И КОНКУРЕНЦИЈА**

Предузеће са пословним партнерима са којим има закључене уговоре наступа законито и транспарентно, поштујући заједничке интересе утемељене на професионалности, стручности и међусобном поверењу, уз размењивање знања и нових технологија.

Односи са конкуренцијом подразумевају поштовање прописа и пословног морала, односно забрану радњи којима се нарушава слободна конкуренција , забрану злоупотребе монополског положаја и нелојалне конкуренције.

Пословне информације се не смеју откривати конкуренцији, ни у случајевима када се преговара о заједничком наступу, ценама и условима пословања

## **Члан 6.**

### **ПОСЛОВНИ ОДНОСИ**

Међусобно уважавање и поштовање, толеранција, поверење и спремност на сарадњу су основа на којој запослени граде своје пословне односе.

## **Члан 7.**

### **ОДНОСИ ПРЕМА КОРИСНИЦИМА НАШИХ УСЛУГА**

Приликом службеног контакта са грађанима- корисницима наших услуга - у пословним просторијама предузећа, као и на свим другим местима на којима , према природи послана, запослени долазе у службени контакт са грађанима(у даљем тексту:страница), 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.

Није дозвољена дискриминација корисника у погледу врсте, квалитета и цене услуга, односно услова пословања. Није дозвољено пружање услуга којим се повређују национална, верска или друга осећања или личне вредности корисника, односно вређајавни морал. Све маркетиншке и рекламирне активности предузећа морају приказивати услуге на коректан , тачан и легалан начин. У раду са корисницима, морају се предузети све мере неопходне за поштовање прописане заштите тајности информација, докумената и садржине, односно информација које су запосленима доступне у вршењу послова.

Подаци о корисницима имају карактер поверљивих информација и не смеју се саопштавати трећим лицима без сагласности корисника, осим у случајевима предвиђеним Законом.

Запослени су дужни да поштују личност и достојанство корисника , у складу са интерним прописима и опште усвојеним упутствима. Са посебном пажњом су дужни да поступају према лицима која због својих специфичности имају приоритет заштите тајности информација које су запосленима доступне у вршењу послова( инвалиди, труднице, људи са малом децом ...).

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.Комуникација мора бити јасна и ефикасна, а подаци који се износе прецизни и истинити.
- 2.запослени стрпљиво и са највећом пажњом слуша конкретан повод доласка странке
- 3.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
- 4.дозвољено је странци препоручити само оне услуге које предузеће може да испуни у законским оквирима и у потребном року
- 5.у случајевима када постоји могућност избора , обавезно је странку упутити на врсту услуге која је за њу најповољнија са становишта квалитета и рока
- 6.у случају када је странка нездовољна односом према њој или је оштећена радњом , односно пропуштањем обавезне радње од стране одговорног лица у предузећу, обавезно је дати примерено извиђење
- 7.на крају комуникације странка се љубазно поздравља и пригодним речима се упућује захвалност на оствареној сарадњи
- 8.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
- 9) запослени реагују на указане рекламије , кориснике услуга писаним путем обавештавају о решавању проблема, у складу са роковима предвиђеним Протоколом о сарадњи са корисницима у СОН-у .

## **Члан 8.**

### **НЕГОВАЊЕ ЉУДСКОГ ПОТЕНЦИЈАЛА**

Предузеће развија радну средину придржавајући се принципа једнаких шанси приликом ангажовања, развоја и промоције кадрова без обзира на расну, етничку припадност, пол, верско и политичко опредељење, године старости, брачни статус, инвалидитет и др.

Неговање људског потенцијала огледа се у бризи о заштити здравља и безбедности на раду, унапређивању услова рада, задовољавању материјалних и психосоцијалних потреба. Посебна брига поклања се инвалидима рада и запосленим у кризним ситуацијама.

Руководиоци не смеју тражити од запослених било какав поступак и понашање које би било у супротности са Законом, подзаконским актима или одредбама Правилника о етичком кодексу.

## **Члан 9.**

### **СТРУЧНО УСАВРШАВАЊЕ**

Предузеће промовише знање и стручност , подстиче образовање, стручно оспособљавање и усавршавање , како преко интерних програма обуčавања, тако и преко екстерних едукација.

Руководиоци треба да планирају и усмеравају запослене на стручно усавршавање које доприноси повећању компетенција запослених и унапређењу процеса рада.

## **Члан 10.**

### **ОЧУВАЊЕ МЕНТАЛНОГ И ФИЗИЧКОГ ЗДРАВЉА**

Запослени су дужни да се одговорно односе према очувању свог менталног и физичког здравља.

Не смеју се прикривати незгоде на радном месту, као и здравствени и безбедносни ризици.

Забрањено је свако понашање које се може охарактерисати као агресивно, физичко или вербално злостављање и сексуално узнемиравање.

Запосленом је загарантовано право на приватност које се мора поштовати.

## Члан 11.

### **ХУМАНИТАРНЕ АКЦИЈЕ И ОЧУВАЊЕ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

Предузеће учествује у хуманитарним акцијама као донатор и спонзор културних и спортских дешавања у друштву .

Традиција предузећа је неговање солидарности и несебичне помоћи запосленима и члановима породица запослених којима је она неопходна.

Предузеће је у обавези да прати могуће ризике и проблеме на раду и у вези са радом , да реагује према постојећим процедурама и законима, да се залаже за увођење нових технологија и популаризацију здравог начина живота и екологије.

Један од циљева и обавеза Предузећа је заштита животне средине и очување природних ресурса.

## Члан 12.

### **ГОВОР**

У пословној комуникацији , говор треба да буде јасан и разговетан .

Тон треба да буде пријатан .

Неформалне изразе и сленг треба избегавати .

## Члан 13.

### **НАСТУП**

У контактима би требало бити непосредан, срдачан и смирен.

Непожељна је ароганција, препотентност и истицање сопствене личности.

## **Члан 14.**

### **КОМУНИКАЦИЈА ТЕЛЕФОНОМ**

Основна правила учиве 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", "јао 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) телефониста на централи мора да говори ведрим тоном и љубазно, одговарајући на позив употребом речи: «Инфостан Београд - изволите» или «молим причекајте» и сл.
- 4) допуштено време чекања на телефонску везу је 30 секунди, изузетно један минут, после чега се саговорнику захваљује на стрпљењу, уз љубазну молбу да позове мало касније и навођење погодног времена за нови позив уколико је могуће;
- 5) телефонски разговор треба да се одвија љубазно и учтиво, одговарајућом интонацијом и бираним речима, при чему се избегавају непријатан тон и изрази нестрпљења, поготово увредљиве речи;
- 6) на грубост и узнемиреност саговорника у току телефонског разговора не сме се узвратити истом мером;
- 7) непознатом саговорнику који је љут или нездовољан добијеним информацијама у току разговора, саопштава се име и функција и омогућава му се да изложи разлоге свог нездовољства, осим у случају када то чини на непристојан и увредљив начин, при чему би саговорника требало обзирно упозорити да тиме не доприноси решавању проблема;
- 8) телефонски разговор завршава особа која је позвала и прва спушта слушалицу;
- 9) пожељно је ради редовне пословне комуникације, писменим путем одмах обавестити пословне партнere о промени телефонског броја (дописом, факсом, електронском поштом).

## **Члан 15.**

### **ПОСЛОВНА КОРЕСПОДЕНЦИЈА**

Припреме за пословну преписку

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

- 1) пре сачињавања дописа треба се упознati са садржином Књиге графичких стандарда ЈКП Инфостана, којом су, ради јединственог поступања у пословно 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, штамбильја, 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.

## Члан 16.

### ПОСЛОВНА ПИСМА

#### 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 Инфостана 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 дирекције, 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,
- 4) у десном углу дописа обавезно се означује да ли је допис хитне, односно поверљиве природе;

## **Члан 16 а.**

### **ПРАВИЛА ПИСАЊА 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 Надзорног одбора као и дописи других овлашћених лица у ЈКП ИНФОСТАН, односно јавним предузећима, који се упућују пословним партнерима и надлежним институцијама, по правилу се достављају у ковертама са знаком и бојама ЈКП ИНФОСТАНА;
- 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.

## **Члан 17.**

### **КОМУНИКАЦИЈА ЕЛЕКТРОНСКОМ ПОШТОМ**

Имајући у виду да се најчешћи вид пословне комуникације интернет односи првенствено на е-майл 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 "предмет" обавезно је назначити основни садржај поруке;
- 7) фајл који се налази на дискети или компакт диску, пре слања се пребацује на хард-диск компјутера;
- 8) електронска пошта се свакодневно, по правилу, на почетку и на крају радног времена, контролише, ради ослобађања простора на серверу за остале кориснике мреже;
- 9) примљене и послате поруке периодично се прегледају и бришу уколико нису потребне за даљи рад.

## Члан 18.

### ПОСЛОВНИ САСТАНЦИ

У оквиру сваке припреме за састанак неопходно је јасно дефинисати циљ састанка јер он опредељује круг лица која се позивају и који му присуствују, као и одредити место и време одржавања састанка. Трајање састанака треба да буде оптимално. На пословне састанке се долази неколико минута пред почетак састанка. Састанак почиње тачно у планирано време. На пословне састанке се долази припремљен.

Не започињу се теме које нису на дневном реду.

Излагачи се пажљиво слушају и не упада им се уреч. Пре почетка састанка се искључују телефони.

## Члан 19.

### ИНТЕРНИ САСТАНЦИ

Интерни састанци могу бити мање формални, али за њих важе начелно иста правила.

Тон састанка одређује лице које га је заказало.

## **Члан 20.**

### **ЕКСТЕРНИ САСТАНЦИ**

За овакав састанак, потребно је бити припремљен.

Обратити пажњу на држање, стил одевања, тон , начин обраћања и комуникацију .

На састанка треба стићи неколико минута раније.

## **Члан 21.**

### **ПОСЛОВНИ ИЗГЛЕД**

Запослени су дужни посветити пажњу одевању и личном изгледу , јер тиме изражавају позитиван однос и поштовање према онима са којима сарађују и у оквиру и ван предузећа.

Запослени у предузећу, одевају се у складу са захтевима радног места и радних активности.

Запослени су дужни да стилом облачења и општим изгледом на послу одају озбиљност и посвећеност.

Запослени је дужан да му одећа буде чиста и испеглана и обућа уредна.

Запослени је дужан водити рачуна о личној хигијени.

## **Члан 22.**

### **ПРАВИЛА ОБЛАЧЕЊА**

Запослени у радним јединицама, у обавези су да носе униформу , у складу са послом којим се баве.

Осталим запосленима, допуштен је строги пословни, свакодневни пословни и спортски стил облачења.

Забрањено је носити тренерке, патике, папуче, шортсеве и мајице на бретеле.

Петком је дозвољен мало лежернији ( спортски ) стил одевања.

Запосленој жени није дозвоњено да носи одећу дубоког деколтеа, одећу са разрезима, хеланке, чарапе нападних боја и дезена и изразито кратке сукње.

Запосленој жени се препоручује да избегава нападну шминку.

#### Члан 23.

#### ПОСТУПЦИ У ПОСЕБНИМ СИТУАЦИЈАМА

Запослени треба да задржи достојанствен став и у случају да се лице са којим комуницира некоректно и непристојно понаша.

Не треба реаговати превише емотивно и не разговарати повишеним тоном ако се нешто не одвија онако како би требало.

У случају ескалације сукоба, позвати одмах обезбеђење .

#### Члан 24.

#### РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Запоселни треба да настоји да сваки проблем и рекламију реши у што краћем року.

Обавезно треба обавестити странку- корисника у ком року може да очекује решење проблема. Уколико није у стању да проблем реши, запослени обавезно, пре истека рока, уз извиђење и образложение , о томе обавештава странку.

Избегавати неформалну близкост са странкама.

**Члан 25.**

**КУЋНИ РЕД**

**РАДНО ВРЕМЕ**

Радно време у ЈКП“ИНФОСТАН“ траје од 7 и 30 до 15 и 30 часова , са паузом у току рада од 30 минута.

Рад подразумева и рад дужи од пуног радног времена , ако то обавезе – потребе посла захтевају.

**Члан 26.**

**ДОЛАЗАК НА ПОСАО**

Радно време почиње у 7 и 30 часова. Сваки запослени, дужан је да долази на посао на време, без кашњења.

Уколико је неко од запослених спречен да дође на време, о томе обавештава надређеног.

Радно време лица која раде по сменама, одвија се по другом режиму, сходно потребама посла и налогу непосредног руководиоца.

**Члан 27.**

**ОДЛАЗАК СА ПОСЛА У ТОКУ РАДНОГ ВРЕМЕНА**

Запослени може у току радног времена отићи са посла , само уз сагласност надређеног и уз излазницу коју предаје раднику обезбеђења у пословној згради у Данијеловој бр. 33.

**Члан 28.**

**ЕВИДЕНТИРАЊЕ ДОЛАСКА И ОДЛАСКА СА ПОСЛА**

Доласци на посао ,одласци са посла као и одлазак на паузу у трајању од 30 минута се обавезно евидентирају .

Пре напуштања радног места, документа се одлажу и стављају на сигурно , радни сто се оставља чист.

#### Члан 29.

#### **САЛА ЗА САСТАНКЕ**

Коришћење сала за састанке се планира на време.

Корисници своје потребе најављују најмање 24 часа раније, Шефу опште службе и пословном секретару директора предузећа.

#### Члан 30.

#### **ПОНАШАЊЕ ВАН КАНЦЕЛАРИЈА, У ХОДНИЦИМА ЗГРАДЕ**

У ходницима су примерени поздрав и кратак разговор. Није дозвољено довиђање, гласан разговор и смејање.

#### Члан 31.

#### **ТОАЛЕТ**

Запослени остављају тоалет у хигијенски коректном стању .

#### Члан 32.

#### **КОНЗУМИРАЊЕ ХРАНЕ И НАПИТАКА**

Храна и напици се могу конзумирати само у време коришћења паузе, при чему се канцеларија закључава или на вратима ставља натпис : ПАУЗА.

#### Члан 33.

#### **ПУШЕЊЕ**

Пушење у просторијама није дозвољено.

## **АЛКОХОЛ И НАРКОТИЦИ**

Уношење алкохолних пића у просторије предузећа, конзумирање алкохола на радном месту, као и долазак на посао у алкохолисаном стању је најстроже забрањено.

Забрањено је унишење и коришћење свих врста дрога и осталих опојних супстанци у просторије предузећа.

Провера да ли је запослени под утицајем алкохола, врши се у складу са Правилником о безбедности и здрављу на раду бр.1950/1 од 15.05.2007.године.

## **Члан 34.**

### **ПОСТУПАК СА ГОСТИМА**

Портир прима госте на пријавници.

По добијању одобрења, упућује госта код лица које ће га примити.

По завршетку састанка, гости се испраћају до степеништа.

## **Члан 35.**

### **ПАРКИРАЊЕ**

Запослени паркирају своја моторна возила , на паркингу ЈКП „Инфостан“.

Правилник ступа на снагу осмог дана, од дана објављивања на огласној табли

Послодавца.

Сва лица која ступају у радни однос код ЈКП“Инфостан“ или су по другом основу

ангажована у ЈКП“ИНФОСТАН“, дужна су да се након потписивања

Уговора о раду упознају са овим Правилником .

