



CRNA GORA
OPŠTINA NIKŠIĆ

Služba Glavnog/e administratora/ke

Broj: 03-032-112

Datum: 26.05.2023. godine

**KODEKS PONAŠANJA U SLUŽBI GLAVNOG/E
ADMINISTRATORA/KE**

Svrha kodeksa

Svrha ovog dokumenta je da uputi zaposlene kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju, a u skladu sa moralnim i profesionalnim normama i opšteprihvaćenim vrijednostima.

Kodeks se odnosi na sve zaposlence, koji su dužni da u svom ponašanju primjenjuju standarde propisane u ovom dokumentu.

Prema ponašanju pojedinca donose se zaključci o cijeloj Službi Glavnog/e administratora/ke, a ponašanje službenika utiče i na ukupnu radnu atmosferu i, zato, ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar, nego predstavlja opšteprihvaćenu ličnu i profesionalnu obavezu svih zaposlenih.

Kodeks je podijeljen na sljedeće segmente:

1. Odnos prema poslu i saradnicima,
2. Odnos prema strankama i
3. Odnos prema imovini.

1. Odnos prema poslu i saradnicima

Svakodnevno ponašanje

U svakodncvnim situacijama na radnom mjestu očekuje se ponašanje koje je u skladu sa opšteprihvaćenim pravilima pristojnog ophodenja:

1. tačnost dolaska na posao i sastanke, kao i poštovanje dogovorenih rokova;
2. nenapuštanje radnog mjesta bez potrebe i bez najave;
3. tokom radnog vremena ne obavljaju se privatni poslovi i razgovori;
4. prikladno poslovno odjevanje, visoki standardi lične higijene i urednosti;
5. čistoća i urednost radne okoline;
6. ljubazan stil komunikacije;
7. primjereno oslovljavanje;

8. izvinjenje i ispravljanje grešaka;
9. izbjegavanje i aktivno sprečavanje svađa i sukoba;
10. diskrecija - izbjegavanje učestvovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne komunikacije;
11. odnosi među zaposlenima treba da budu korektni, ali na izvjesnoj distanci, neprihvatljivi su intimni i nekontrolisani odnosi;
12. strogo je zabranjeno neovlašćeno iznošenje informacija, do kojih se došlo prilikom obavljanja službenih poslova, kako zaposlenima u drugim službama i organima lokalne samouprave, tako i trećim licima;
13. tokom obavljanja svih poslova i radnih zadataka službenici su dužni da se drže procedure, koja će na najefikasniji način rezultirati najvišim stepenom kvaliteta obavljenog posla;
14. kancelarijsko i administrativno poslovanje mora se voditi racionalno, odgovarajući djelovodnici se moraju držati urednim, čitko se i jasno popunjavati, a pošta koja se otprema i prima se odmah po prijemu, odnosno slanju, skenira i pohranjuje u elektronskom obliku na odgovarajući način i u skladu sa uputstvima Glavnog/e administratora/ke, sortirana po datumima prijema, odnosno slanja, radi njene lakše pretrage, a spisi predmeta bez obzira na materiju na koju se odnose moraju biti uredno popisani, sa numerisanim stranicama, naslovljeni i sortirani, odnosno arhivirani na jasan, pregledan i pristupačan način po mjesecima i godinama;
15. sa svom poštom koja pristigne ili se otprema mora se, prije njenog slanja, odnosno nakon njenog prijema, upoznati Glavni/a administrator/ka;
16. ukoliko zaposleni ima potrebu da pristupi u službene prostorije Glavnog/e administratora/ke, mimo radnog vremena, ili dok se nalazi na privremenoj spriječenosti za rad, godišnjem odmoru ili drugoj vrsti odsustva, o tome je dužan prethodno obavijestiti i pribaviti saglasnost od Glavnog/e administratora/ke;
17. u službenoj prostoriji, u kojoj stranke čekaju prijem kod Glavnog/e administratora/ke, zabranjeno je nepotrebno zadržavanje drugih zaposlenih, koje se ne odnosi na službene potrebe, kao i zajednička konzumacija kafe od strane zaposlenih i gostiju, pri čemu svaki zaposleni može da, u prostoriji u kojoj obavlja poslove svog radnog mjesta, konzumira kafu;

Lojalnost

Lojalnost zaposlenih podrazumijeva vodenje računa o interesima Službe Glavnog/e administratora/ke Opštine Nikšić na svakom mjestu i u svakoj prilici i mimo radnog vremena.

Odgovornost – Ovlašćenja – Hierarchy

Svi zaposleni su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istražno, nastojeći da sve teškoće, na koje mogu da nađu u radu, riješe 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/a ne može da odgovori svojim obavezama na poslu, dužan/a je o tome da obavijesti Glavnog/u administratora/ku koji će vanredne situacije i lične probleme, u kojima se našao/la zaposleni/a, nastojati da uskladi sa potrebama posla.

Svi zaposleni imaju tačno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja, koji se nalaze u okviru opisa radnog mjesta.

Komunikacija

Poslovna komunikacija zaposlenih se obavlja mejlom, ali i telefonskim putem i neposrednim

usmenim uputstvima.

Na sve poslovne zadatke, iskazane mejlom, mora se odmah, nakon obavljenog zadatka odgovoriti mejlom, odnosno, u slučaju eventualnih prepreka u ostvarivanju radnog zadatka, mejlom je neophodno obavijestiti Glavnog/u administratora/ku o prirodi konkretnih prepreka i predlozima za njihovo otklanjanje u cilju uspješne realizacije postavljenog zadatka.

Svi izvještaji o poslovanju moraju se dostaviti Glavnom/j administratoru/ki u pisanim oblicima. Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija, neophodna za obavljanje svakog posla. Prioritet su svakako dobri odnosi sa saradnicima, kolegama iz drugih službi i organa lokalne samouprave, kao i sa strankama. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

O ostvarenoj službenoj komunikaciji sa strankama i njenoj sadržini zaposleni su dužni da obavijeste Glavnog/e administratora/ke.

Destruktivna ponašanja

Svi oblici fizičkog i psihičkog zlostavljanja najstrože su zabranjeni, jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posljedice često imaju trajan negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i na neposredno radno okruženje. Prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadanje u bijesu, vrijedanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju meduljudske odnose. Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze i mora se prijaviti Glavnom/j administratoru/ki bez odlaganja, a naročito kada su u pitanju prijetnje, ucejene i drugi vidovi neprimjereno ponašanja.

Pušenje, alkohol, droga i oružje

U interesu zaštite nepušača, zakonom je propisano uređivanje i obilježavanje mjesta gdje je pušenje dopušteno. Zaposleni/e pušači obavezni su da bez izuzetaka poštuju ova pravila. Ukoliko u prostoriji boravi jedno lice koje je nepušač, pušenje je u njoj zabranjeno.

Unošenje alkoholnih pića u radne prostorije, konzumiranje alkohola i opijanje na radnom mjestu, 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 radnom mjestu.

Zabranjuje se unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima.

2. Odnos prema strankama i poslovnim saradnicima

Telefon

U poslovnom telefonskom razgovoru uvijek budite profesionalni, zainteresovani, učtivi i kratki.

Prvo pravilo telefoniranja je da razgovor počnete predstavljanjem (naziv Službe, radno mjesto, ime i prezime).

Ne dozvolite da telefon dugo zvoni, a ukoliko se to dogodi dugujete sagovorniku/-ci izvinjenje.

Odgovorite na poslovnu poruku odmah ili u najkraćem mogućem roku.

Zabranjeni su privatni razgovori telefonom na radnom mjestu, a posebno u prisustvu stranke. Nastojte da svaki službeni razgovor završite u prijateljskom i pozitivnom tonu.

O sadržini službenog (eksternog i internog) telefonskog razgovora bez odlaganja se obaveštava Glavni/a administrator/ka.

Pisma – e-mail

Za poslovna pisma koristite memorandum.

Pismo korektno naslovite na osobu, njenu funkciju, odnosno radno mjesto, te instituciju, u kojoj je ista zaposlena, u skladu sa propisima, koji uređuju oblast kancelarijskog poslovanja.

Pismo ili e-mail potpišite punim imenom i prezimenom, funkcijom, odnosno radnim mjestom u službi, kao i svim relevantnim kontakt podacima (telefon i mejl adresa).

Stil pisanja prilagodite temi i osobi kojoj se piše. Ne pišite preduga, ni tehnički složena pisma.

Prije slanja uvijek provjerite da li ima grešaka u pismima i drugim porukama.

Na pisma i e-mail-ove odgovarajte odmah ili u najkraćem mogućem roku.

Ukoliko je potrebno da još neko od zaposlenih bude upoznat sa primljenom ili poslatom poštom, uvijek proslijedite konkretnu poštu, odnosno e-mail toj (tim) osobi odmah, uz prethodno ili istovremeno obavještavanje Glavnog/e administratora/ke.

Ukoliko primite e-mail na koji nijeste u mogućnosti odmah odgovoriti ili odraditi proslijeden zadatok, označite ga sebi kao nepročitanog, kako na njega ne biste zaboravili.

Čestitke, izraze saučešća i zahvalnosti uvijek treba upućivati u pisanoj formi (a ne telefonom).

Sva komunikacija mail-om može se u ime Službe Glavnog/e administratora/ke vršiti isključivo i jedino sa poslovnih mail-ova.

Sastanci

Pri zakazivanju jasno definišite cilj sastanka.

Cilj sastanka opredjeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka, zaposleni/e koji/e nijesu pozvani/e i aktivno poslovno uključeni/e ne smiju da prisustvuju sastancima.

Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima, donosi organizator/ka, uz dopuštenje Glavnog/e administratora/ke, odnosno Glavni/a administrator/ka.

Zaposleni koji su, sticajem okolnosti, prisutni tokom prijema stranaka, nikako i nikad ne smiju da se miješaju u razgovor, osim ako eksplicitno nijesu zamoljeni ili pitani za nešto od organizatora sastanka.

Na poslovnim sastancima nikada ne govorite o poslovima u kojima nijeste komponentni i koji ne spadaju u opis vašeg radnog mjeseta. U poslovni sastanak uvijek uključite najkomponentniju osobu (ili više) iz pojedinih oblasti prema nivou znanja koja su za taj sastanak potrebna.

Na sastancima se držite teme sastanka i ne pravite digresije, odnosno ne pričajte o temama, koje nemaju direktnе veze sa poslom koji se obavlja. Ukoliko stranka to radi, imajte razumijevanja za to ukoliko je to u interesu posla, ali diskretno se potrudite da vratite razgovor na poslovni nivo.

Stranke za koje procijenite da samo troše svoje i vaše vrijeme, na kulturan ali i jasan način spriječite u tome.

3. Odnos prema imovini

Svi zaposleni/e moraju da se odnose prema imovini pažljivo i odgovorno. Sva imovina može se koristiti jedino i isključivo u poslovne svrhe.

U imovinu ulaze:

1. Kompjuterska oprema i djelovi,
2. Foto oprema,

3. Sistemi veze i telekomunikaciona oprema,
4. Kancelarijska oprema i potrošna kancelarijska roba,
5. Vozila,
6. Softver i drugi elektronski proizvodi,
7. Prava, ideje i znanja,
8. Informacije i dokumentacija,
9. Literatura,
10. Službene prostorije.

Navedenu imovinu, u cjelini, a ni u djelovima, nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija bez izričitog odobrenja Glavnog/e administratora/ke. Iznošenje imovine bez izričitog odobrenja Glavnog/e administratora/ke, kao i njeno korišćenje u privatne svrhe, smatraće se za postupak, koji ima za cilj otudenje opreme (krađu) ili sticanje ličnih koristi.

Ukoliko se elektronski oblici imovine i prava (informacije, dokumentacija, softver, djelovi koda i sl.) koriste na drugim mjestima van, a u ime i za račun Službe Glavnog/e administratora/ke (a po izričitom odobrenju Glavnog/e administratora/ke), nakon upotrebe, dorade i sl. moraju se obrisati, reinstalirati ili drugim radnjama u potpunosti onemogućiti njihovo dalje korišćenje.

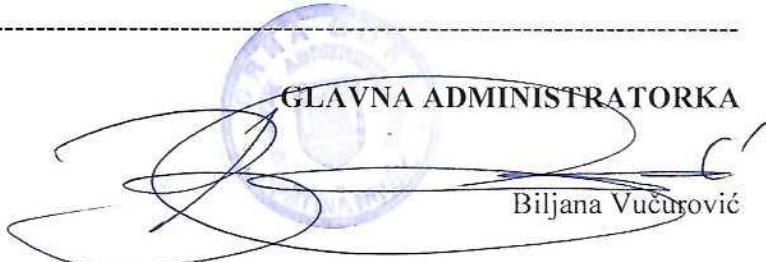
Oštećenje, gubitak, nesavjesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog/e koji ima za posljedicu smanjenje vrijednosti ili uništavanje imovine će se od zaposlenog/e nadoknaditi u punom iznosu.

Sankcije

Nepoštovanje odredbi ovog Kodeksa rezultiraće disciplinskim mjerama u skladu sa Zakonom, ali i (ili) podnošenjem krivičnih, odnosno prekršajnih prijava, zavisno od okolnosti svakog pojedinačnog slučaja.

Stupanje na snagu i objavljivanje

Kodeks stupa na snagu u roku od osam dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Opštine Nikšić i biće objavljen na internet stranici Glavnog administratora Opštine Nikšić.



Da je u potpunosti razumio/la i da je saglasan/na sa odredbama ovog Kodeksa svojim potpisom potvrđuje:

Zaposleni/a:

