

Na osnovu člana 95 i 100 statuta Semberija transport-a A.D. direktor Društva donosi :

**PRAVILA POSLOVNOG PONAŠANJA I POSLOVNE ETIKE (KODEKS)
ZAPOSLENIH U SEMBERIJA-TRANSPORT A.D.**

Osnovne odredbe

Svrha KODEKSA

Član 1.

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

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

Prema ponašanju pojedinca donose se zaključci o cijelom preduzeću, takođe ponašanje utiče i na ukupnu radnu atmosferu i, zato, ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar nego predstavlja opšte prihvaćenu ličnu i profesionalnu obavezu svih zaposlenih.

Cilj KODEKSA

Član 2.

Cilj KODEKSA je da utvrdi standard i pravila ponašanja zaposlenih u akcionarskom društvu "Semberija transport ", u vezi sa radnom disciplinom i ispunjavanjem ugovorenih i drugih obaveza zaposlenih.

Obavještanje o Pravilima KODEKSA

Član 3.

Odredbe Pravila poslovnog ponašanja zaposlenih (u daljem tekstu: Pravila) obavezuju zaposlenog od trenutka kada potpiše KODEKS (izjavu) da je upoznat sa odredbama Pravila.

Od tog trenutka zaposleni je dužan da se u svemu ponaša prema Pravilima.

Posledica povrede Pravila

Član 4.

Ponašanje zaposlenog suprotno Pravilima predstavlja povredu radne discipline, odnosno povredu radne obaveze i povlači za sobom odgovornost zaposlenog regulisanu Pravilnikom o materijalnoj i disciplinskoj odgovornosti radnika i Zakonom o radu Republike Srpske.

Očuvanje ugleda Preduzeća

Član 5.

U svakoj prilici vodite računa da svaki pojedinac predstavlja dio preduzeća, da je „ambasador“ preduzeća, za vrijeme radnog vremena i posle radnog vremena. Uvijek treba isticati da ste lojalni preduzeću. O svojim pretpostavljenima, kolegama i saradnicima ne izražavajte se negativno pred strankama ili korisnicima usluga.

Svi zaposleni u “Semberija transport“-u treba profesionalno da rade svoj posao i da daju sve od sebe da sopstvenim radnim zalaganjem doprinesu uspjehu kompanije.

“Budite lojalni vašoj firmi jer je to Vaša druga kuća. Ljudi poštuju lojalnost. Uvijek kada imate priliku govorite pozitivno o svojoj firmi, naglašavajte pozitivne strane i firme i saradnika “

Pravila ponašanja

Radna disciplina

Član 6.

Zaposleni je dužan da na posao dolazi na vrijeme, ne napušta radno mjesto bez potrebe i bez najave, da se pridržava zadatih rokova, da posao uvijek obavlja na najbolji mogući način i da prilikom obavljanja poslova sledi uputstva I utvrđene procedure.

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

Svi zaposleni imaju tačno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja koje je opisano u okviru dokumenta Opisa svakog radnog mesta. Svi izvještaji o poslovanju, namjerama, sastancima moraju se dostaviti nadređenom u pisanom obliku. Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla. Prioritet su svakako dobri odnosi sa saradnicima, poslovnim partnerima i korisnicima naših usluga. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

Ne otvarajte tuđe fioke, ormarije, stolove, vozila, poštu... Ne virite u papire po tuđim stolovima. Ne ometajte druge pri obavljanju poslova (sjedenjem po kancelarijama, okupljanjem oko radnih mašina...). Pridržavajte se uputstava za upotrebu mašina i sredstava napisanih na deklaraciji. Tokom radnog vremena i na radnom mjestu ne obavljajte privatne poslove, niti tražite nadoknadu za ono što ste po prirodi posla dužni da izvršite.

- 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. Prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi bijesa, vrijeđanje 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. Sve žalbe u vezi sa uznemiravanjem treba dostaviti direktno Službi opštih pravnih poslova.

- Pušenje, alkohol, droga i oružje

Prema Zakonu o radu strogo se zabranjuje pušenje u radnim prostorijama (kancelarijama, autobusu i dr.). 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. Konzumiranje alkoholnih pića dopušteno je samo u izuzetnim i reprezentativnim prilikama uz odobrenje direktora ili neposrednog rukovodioca. Takođe je zabranjeno unošenje, širenje i korišćenje svih vrsta droga i opojnih sredstava na radnom mjestu. Zabranjuje se unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima.

Standardi odjevanja na radu

Član 7.

Lijepo ponašanje počinje i prepoznaje se po sitnicama, zato odjeća i higijena ni u jednom momentu ne smiju biti zanemareni. Za ona radna mjesta gdje je to propisano, obavezno je nošenje zaštitne radne odjeće, obuće i opreme za vrijeme obavljanja usluge. Nije dozvoljeno korišćenje zaštitne odjeće, obuće i opreme van radnog vremena. Za muškarce je osnovno pravilo da svakodnevno obrijani dolaze na posao, a za žene, ako se šminkaju, da to bude diskretno i uredno. Sva odjeća treba da bude čista i uredna, primjerena godinama i polu, godišnjem dobu i prilici u kojoj se nosi. Cipele uvijek treba da budu čiste i uredne. Posebnu pažnju posvetite higijeni kose i ruku. Za radna mjesta koja zahtjevaju uniformisanost zaposlenih, zaposleni su u obavezi da sve vrijeme trajanja radnih obaveza nose kompletnu uniformu.

Poslovna komunikacija

Član 8.

Kultura poslovnog komuniciranja podrazumijeva jasnu komunikaciju i uvažavanje sagovornika, kao i korišćenje razumljive terminologije. Ovo podrazumijeva izražavanje bez upotrebe slenga, psovki i povišenog tona.

Razgraničenje poslovnosti i radne atmosfere od familijarnosti i opuštenosti sastavni je dio kulture poslovnog komuniciranja, bez obzira na to da li se radi o telefonskom razgovoru, pisanju e-mailova i pisama ili o usmenoj komunikaciji. Poslovno oslovljavanje kada se zaposleni obraća kolegi ili poslovnom partneru podrazumijeva obraćanje korišćenjem titule po hijerarhiji (direktor itd), odnosno prezimenom tj. u drugom licu množine kada se radi o obraćanju klijentu / poslovnom partneru.

Prisustvo klijenta nalaže prekid svakog razgovora koji se vodi među kolegama bez obzira da li je razgovor privatne ili poslovne prirode. Ovo podrazumijeva i to da se nesporazumi među kolegama nikada ne razjašnjavaju pred poslovnim partnerima, korisnicima usluga i trećim licima.

Bez obzira na formu korespondencije, strogo je zabranjeno slanje sadržaja koji neovlašćeno otkriva ili publikuje povjerljive informacije o Društvu kao i sadržaja u kojima se lični stavovi predstavljaju kao zvanični stavovi firme.

- Telefonski razgovori

Prvi utisak o zaposlenima, a i samom preduzeću stiže se u komunikaciji putem telefona. Zbog toga je veoma važno da sva interna i eksterna komunikacija bude koncizna i jasna uz uvažavanje sagovornika. Pretjerivanja sa komotnim i familijarnim načinom obraćanja se ne preporučuju u komunikaciji ni sa poslovnim partnerima niti sa kolegama. Svaki telefonski razgovor će biti profesionalniji ako se ne zaboravi reći : Hvala, Molim Vas, Budite ljubazni, Žao mi je, Da li želite da ostavite poruku i sl. Obavezno je isključiti zvono mobilnog telefona ako se nalazite na poslovnom sastanku. Za uspješno obavljanje telefonskog razgovora zaposlenima se savjetuje da se za njega pripreme. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći i da se pokaže poštovanje vremena onoga kome je poziv upućen. Ukoliko poziv potiče iz Semberija transport-a, a upućen je eksterno, razgovor se počinje sa Dobar dan, odnosno Dobro jutro (ukoliko je poziv prije 09.00 h), uz navođenje punog imena i prezimena, kao i iz koje firme zovete.

Ukoliko primete poziv, na centrali se uvijek javljajte sa „Semberija transport, izvolite“. Kada primete poziv za kolegu / kolegicu koji trenutno nije u kancelariji, od sagovornika saznajte sve podatke koji su vam potrebni, da biste kolegi / kolegici ostavili poruku ko ga / je tražio, zapišite ime i prezime osobe

koja je zvala, iz kojeg preduzeća / organizacije i koja je svrha poziva. Cedulju sa podacima o pozivu kolegi ostavite na stolu ili pošaljite e-mailom kako bi poruka bila prosljeđena blagovremeno. Telefonske linije moraju ostati slobodne za službene pozive.

- Dopisi (pisma) , e-mail

Za poslovna pisma koristite memorandum. Pismo konkretno naslovite, na osobu, njenu funkciju i firmu. Pismo ili e-mail potpišite punim imenom i prezimenom, funkcijom u firmi, kao i svim kontakt podacima. Stil pisanja je Calibri (Body) 14. Pismo uvijek započinjete sa "Poštovani", a završavate sa "Srdačan pozdrav ". 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 odnosno rukovodilaca bude upoznat sa primljenom ili poslatom poštom uvek koristite opciju „CC“ da i ta osoba bude upoznata sa poslatom poštom. Ukoliko primite e-mail na koji niste u mogućnosti odmah odgovoriti ili odraditi prosleđen zadatak (klijenta, korisnika, posjetioca sajta, zaposlenog, rukovodioca) označite ga sebi kao ne- pročitano kako na njega ne biste zaboravili. Čestitke, izraze saučešća i zahvalnosti uvijek treba upućivati u pisanoj formi (a ne telefonom).

- Sastanci

Pri zakazivanju jasno definišite cilj sastanka. Cilj sastanka opredjeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka i klijenata, zaposleni koji nisu pozvani i aktivno poslovno uključeni ne smiju da prisustvuju sastancima. Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima, donosi organizator, ili direktor preduzeća. Svakom zaposlenom pri prijemu stranaka potrebno je obezbjediti slobodnu prostoriju (bez prisustva drugih zaposlenih) u zakazanom terminu sastanka. Ukoliko to nije moguće zaposleni koji su sticajem okolnosti prisutni nikako i nikad ne smiju da se mješaju u poslovni razgovor ako eksplicitno nisu zamoljeni ili pitani za nešto od organizatora sastanka. Na poslovnim sastancima nikada ne govorite o poslovima u kojima niste kompetentni i koji ne spadaju u opis vašeg radnog mjesta. U poslovni sastanak uvek uključite najkompetentniju 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 direktne veze sa poslom koji se obavlja. Ukoliko stranka to radi, imajte razumjevanja za to ukoliko je to u interesu posla, ali diskretno se potrudite da vratite razgovor na poslovni nivo. Stranke za koje procjenite da samo troše svoje i vaše vrijeme, na kulturnan, ali i jasan način sprečite u tome.

“Konstruktivne kritike iznesite na sastanku, ili ih zadržite za svoju kancelariju ali NE OGOVARAJTE DRUGE, NE IZNOSITE INTRIGE, POSLOVNE PROBLEME, NEDOSTATKE SVOJIH SARADNIKA VAN FIRME, JER TIME NE UGROŽAVATE SAMO IMIDŽ FIRME U KOJOJ RADITE VEĆ I SVOJ LIČNI UGLED “

Politička neutralnost

Član 9.

Zaposleni je dužan da se u obavljanju svojih poslova pridržava načela političke neutralnosti. On ne smije da u službenim prostorijama AD "Semberija transport"-a nosi i ističe obeležja političkih stranaka, niti njihov propagandni materijal. Zaposleni ne smije da utiče na politička uvjerenja drugog zaposlenog u firmi.

Odnos prema imovini

Član 10.

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 AD "Semberija transport".

“Prema materijalnim dobrima i imovini kompanije se ponašajte domaćinski “

Imovinu Preduzeća nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija Društva ili elektronskih skladišta (servera, baza, cd-a, i sl.) bez izričitog odobrenja direktora ili neposrednog rukovodioca. Iznošenje imovine kao i njeno korišćenje u druge svrhe bez izričitog odobrenja direktora će se smatrati za postupak koji ima za cilj otuđenje opreme ili sticanje ličnih koristi i rezultiraće najstrožijim disciplinskim mjerama. Oštećenje, gubitak, nesavjesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog koji ima kao posledicu smanjenje vrijednosti ili uništavanje imovine će se od zaposlenog nadoknaditi u punom iznosu.

Zaštita privatnosti

Član 11.

Zaposleni ne smije da iznosi lične podatke iz evidencija koje se vode o drugom zaposlenom u AD "Semberija transport", izuzev u zakonom predviđenim slučajevima.

Poslovna tajna

Član 12.

Zaposleni u "Semberija transport "-u ne smiju distribuisati ili davati trećoj strani na uvid bilo koji dokument koji ima veze sa poslovnim, personalnim, finansijskim ili bilo kojim drugim aktivnostima, osim ukoliko je prethodno dobio zvanično odobrenje od nadležnog rukovodioca ili Direktora preduzeća. Takođe, radnik firme ne smije namjerno niti nenamjerno odavati informacije koje spadaju u domen poslovne tajne i koje na bilo koji način mogu nanijeti štetu poslovanju i interesu Preduzeća. Podaci o visini primanja spadaju u službenu tajnu i kao takvi ne smiju se iznositi niti razmjenjivati sa drugim zaposlenima.

Ophođenje sa strankama-korisnicima usluga

Član 13.

Zaposleni je dužan da u ophođenju sa strankama, korisnicima usluga i poslovnim partnerima:

- postupa profesionalno, ljubazno i pristojno; pokaže zainteresovanost i strpljenje;
- blagovremeno i tačno daje podatke i informacije, prema zakonu ili propisima firme;
- poštuje ličnost i dostojanstvo stranke, korisnika usluge ili poslovnog partnera.

Sve probleme koji nastanu u poslu i u vezi realizacije poslova zaposleni je dužan da rješava uz konsultacije sa svojim pretpostavljenima, a nikako sa strankama i korisnicima usluga.

Nije dozvoljeno o svojim pretpostavljenima, kolegama i saradnicima izražavati se negativno pred strankama ili korisnicima usluga.

„ Ne zaboravite da je svaki zaposleni ujedno i predstavnik za odnose sa javnošću svoje kompanije “

Ophođenje s pretpostavljenim i drugim zaposlenima

Član 14.

Zaposleni je obavezan da se s dužnom pažnjom i poštovanjem odnosi prema pretpostavljenima i drugim zaposlenima.

Zaposleni je dužan da u odnosu sa zaposlenima u drugim organima i organizacijama ostvari potrebnu saradnju, ne ometa proces rada, pospješuje profesionalne odnose i radnu atmosferu i izbjegava radnje koje bi imale štetne posledice po ugled AD "Semberija transport".

Zaštita standarda ponašanja

Član 15.

Zaposleni koji smatra da se od njega ili drugog zaposlenog traži ponašanje koje je suprotno Pravilima, dužan je da o tome odmah pismeno obavjesti direktora AD "Semberija transport" ili lice koje direktor na to ovlasti.

Objavljivanje na zvaničnoj internet prezentaciji firme

Član 16.

Ova Pravila poslovnog ponašanja objavljuju se na zvaničnoj internet prezentaciji firme (Web site).

“Najmanje u istoj mjeri u kojoj Vi unapređujete kompaniju, ona će unaprjediti Vas “

U Bijeljini, 15. april 2013. godine