

На основу члана 16. тачка 2. Одлуке о оснивању друштва са ограниченом одговорношћу за управљање Пројектом истраживање и развој у јавном сектору („Службени гласник РС“, број 51/10 и 72/13), директор усваја

ПРОТОКОЛ ПОСЛОВНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ СА КОДЕКСОМ ПРОФЕСИОНАЛНЕ ЕТИКЕ ЈУП ИСТРАЖИВАЊЕ И РАЗВОЈ д.о.о.

I Пословна политика ЈУП Истраживање и развој д.о.о.

Пословна политика и кодекс професионалне етике, као и протокол пословне комуникације ЈУП Истраживање и развој д.о.о. (даље у тексту: ЈУП) одраз су вредности, начела и тежњи ЈУП-а, односно принципа пословања, који се негују и одржавају од стране руководства и запослених, кроз рад и извршавање радних обавеза, и кроз међусобне односе, као и односе према странкама.

Мисија друштва је управљање пројектом Истраживање и развој у јавном сектору до завршетка спровођења пројекта у складу са Законом о потврђивању Финансијског уговора (Истраживање и развој у јавном сектору) између Републике Србије и Европске инвестиционе банке, и спровођења националног дела Заједничког регионалног програма о трајним решењима за избеглице, и у складу са другим законима Републике Србије.

Визија друштва је да обавља на најбољи начин планирање, реализацију, праћење и контролу пројекта Истраживање и развој у јавном сектору и националног дела Заједничког регионалног програма о трајним решењима за избеглице, да оствари све циљеве пројекта уз оптимално коришћење ресурса, у предвиђеном времену, са предвиђеним трошковима, испуњавајући највише стандарде квалитета и користећи принципе најбоље праксе управљања пројектима. Друштво обавља пословање по принципима друштвене одговорности и одрживог развоја, и води рачуна о безбедности и здрављу на раду као и заштити животне средине.

Друштво послује у складу са важећим прописима Републике Србије. За реализацију пројекта Истраживање и развој у јавном сектору Друштво ангажује стручњаке из области архитектуре, грађевине, машинства, електротехнике, економије, права, као и искусне пројектне менаџере и консултанте из свих других релевантних области за пројекат.

II Циљеви Протокола

Циљ овог Протокола пословне комуникације са кодексом професионалне етике је упознавање запослених са нормама понашања и професионалног деловања у оквиру и ван ЈУП-а, односно у свим приликама у којима запослени наступају као представници ЈУП-а. На тај начин уклањају се евентуалне недоумице, пропагира се стварање позитивне радне атмосфере, а у пракси се примењују овим Протоколом и кодексом описани принципи и правила, тако да временом постану устаљено понашање свих запослених.

1. Карактеристике запосленог у ЈУП-у

Запосленог у ЈУП-у треба да карактеришу:

- Добри манири;
- Сталоженост;
- Поштовање и уважавање саговорника;
- Поштовање закона и интерних правила;
- Чување поверљивости информација и пословних тајни;
- Колегијалност;
- Поседовање вештина за рад у тиму;
- Осећај припадности ЈУП-у;
- Став да су људски ресурси најважнији ресурс ЈУП-а;
- Позитиван став у раду и комуникацији;
- Лојалност ЈУП-у;
- Домаћински однос према имовини и осталим ресурсима ЈУП-а;
- Уздржавање од преношења лажних, непроверених или ирелевантних информација и гласина;
- Поштовање радног времена и јављање приликом сваког (ранијег) напуштања радног места;
- Уздржавање од постављања питања личне природе на радном месту;
- Позитиван став према новим идејама, променама и учењу;
- Свест о значају интерних процедура и правила;
- Примена правила добре праксе у пословној комуникацији.

2. Запослени као сарадник

Запослени у ЈУП-у, као представник Јединице, креира слику о Јединици. Успех организације у највећој мери зависи од пословне интеракције. Постизање и одржавање добре слике ЈУП-а утемељено је на успешној пословној комуникацији и поштовању пословног протокола.

То значи, поштовање следећих препорука:

- Бити ентузијаста у обављању својих послова и радних задатака;
- Бити вољан да се помогне колеги;

- Поштовати договор у вези са послом;
- Створити осећај припадности ЈУП-у, што у екстерним наступима значи „ми“ уместо „ја“.

3. Запослени као представник ЈУП-а

- ЈУП представља у најбољем светлу својим самопоуздањем, одлучношћу и љубазношћу;
- Интерне процедуре и правила користи као основу за комуникацију са странкама;
- Комуникацију са лицима која се не служе српским језиком, обавља се на енглеском језику.

4. Запослени приликом представљања и упознавања:

- Даје приоритет професионалности и пословности у односу на личне релације у контактима са заинтересованим странама;
- Особу која је нижа по пословној хијерархији представља прво особи која је по пословној хијерархији виша, али уз претходно ословљавање овог другог;
- Код сопственог представљања изговара јасно име и презиме, као и функцију у ЈУП-у (уколико то већ није јасно из контекста или од раније);
- Руковање обавља кратко и сигурно, увек у стојећем ставу, а саговорника гледа у очи;
- Руковање не обавља преко стола. Ако је то неизбежно, потребно је да се извини због тога;
- У комуникацији после упознавања треба да употреби име особе која је новопозната.

5. Запослени у пословној комуникацији:

- Настоји да буде много бољи слушалац него говорник;
- Не губи из вида да је први утисак најзначајнији;
- Поред вербалне комуникације, не заборавља на значај невербалне комуникације - „говора тела“;
- Памти да комуникација са странком није завршена када се странка испрати, већ када се о комуникацији поднесе извештај (усмени или писмени);
- Поштује предност (у обраћању, уласку у просторију, у пролазу) особе која је виша у пословној хијерархији, с тим што гост (странка/клијент) има увек предност, а пол није основ за добијање приоритета у пословној комуникацији;
- У кретању у пословном простору ЈУП-а пропушта госта/странку/ клијента са десне стране;
- Као претпостављени избегава императив, већ користи имперсоналне глаголе („треба да се“...)
- Према претпостављеном може да исказе несагласно мишљење, али то није разлог за отварање расправе или непоступање по налогу;

- У радном простору ЈУП-а суздржава се од гласног говора и довикивања; његове вербалне комуникације не ометају трећа лица у ЈУП-у;
- У писаној комуникацији, а приликом обраћања државним институцијама, пословним партнерима и сл. запослени користи меморандум ЈУП-а;
- Дописи се израђују у форми предвиђеној интерним процедурама и користећи један фонт (Times New Roman 12).

6. Запослени на састанку:

- Уважава став да је време врло важан ресурс, па свој наступ на састанку треба да усклади са темом, расположивим временом за састанак, својој улози на састанку, те очекиваном доприносу;
- Сваки састанак треба да почне у време када је заказан. Ако се не може стићи на време, о томе се пре почетка састанка извештава организатор, односно лице које председава;
- Осим када се улази у канцеларију подређеног, претходно покуца на врата;
- Уколико није другачије договорено, искључује звоњење на мобилном телефону; у ситуацији када је телефонски разговор неопходан, просторију напушта уз извињење. SMS поруке размењује само ако се тиме не омета ток састанка;
- О сваком састанку саставља белешку, а по налогу директора и званичан записник.

7. Запослени на службеном телефону:

- У разговору показује предусретљивост и разумевање;
- Избегава коришћење спикерфона. Уколико је потребно да користи спикерфон, саговорника обавештава да се разговор обавља на тај начин, и информише га о свим присутним особама које могу да чују разговор;
- Уколико треба да пребаци екстерну телефонску везу, то ће урадити након што сазна име и презиме онога ко зове, назив правног лица одакле зове, као и тему разговора, а све ове податке ће пренети ономе ко је тражен путем телефона и то пре пребацивања везе;
- Уколико треба да закаже пословни састанак, то ће урадити након што сазна име и презиме онога ко захтева састанак, назив правног лица и тему састанка, а након провере слободних термина;
- На службени телефон увек неко треба да одговори, односно не би требало да се дешава да телефон звони више пута, а да нико од запослених не одговори на позив.

8. E-mail комуникација запосленог:

- Запослени електронску пошту користи као свакодневни вид комуникације. Електронска порука треба да буде јасна, кратка, садржајна и у духу правила језика на коме се пише;
- Запослени у електронској комуникацији користи стандардизовани потпис са логом ЈУП-а;
- Запослени у електронској комуникацији користи један фонт (Times New Roman 12);
- Запослени избегава употребу свих великих слова, узвичника и сл;

- Запослени избегава употребу текстуалног изражавања емоција, односно расположења („Emoticons“, и сл.);
- На сваку електронску поруку запослени одговара што пре у току радног дана, а уколико не располаже траженом информацијом, запослени је у обавези да електронску поруку проследи ономе ко располаже траженим подацима и да провери да ли је на поруку одговорену у примереном року;
- Уколико треба да закаже пословни састанак, запослени ће то урадити након што сазна име и презиме онога ко захтева састанак, назив правног лица и тему састанка, а након провере слободних термина;
- У већини случајева ограничење за пријем појединачног е- mail-а је 10МВ. Стога, уколико је потребно да се пошаље прилог величине више од 10МВ, запослени треба да контактира страну која прима email и распита се о њиховим могућностима.
- Приликом е-mail комуникације са директором ЈУП-а, директору се не прослеђује електронска комуникација коју су запослени водили, као ни различити информативни текстови. Уместо тога, запослени треба да одштампа оно што има да покаже директору, подвуче или осенчи оно што је по његовом мишљењу битно, са унапред спремним објашњењем (шта је проблем, ко су стране укључене у проблем, зашто је битно да се проблем реши, предлог неколико алтернативних решења проблема).

9. Начин одевања запосленог

- Запослени на посао увек долази одевен примерено послу који се обавља, водећи при томе рачуна о уредности;
- Није дозвољено одевање у спортску одећу (кратке панталоне, бретела мајице-блузе, тренерке и сл.), нити долазак на посао у спортској обући (патике), као ни превише отвореној обући. Изузетак су рад на терену и посебни догађаји, када се одевање прилагођава приликама и условима;

9.1. За жене се подразумева следеће:

- Ношење костима (сукња/панталоне и сако), или сукње/панталона са адекватним горњим делом, кошуљом или блузом;
- Најмања дужина сукње је 10 cm изнад колена;
- Дискретна шминка;
- Учесницима на званичним састанцима се препоручује ношење тамних костима на састанцима/сусретима са странкама, као и у другим свечаним приликама.

9.2. За мушкарце се подразумева следеће:

- Ношење одела, односно комбинације дугих панталона и кошуља/сакоа или панталона и адекватног горњег дела (нпр. џемпера) са ципелама; чарапе треба да су довољне дужине да се не открива кожа при прекрштању ногу;

- Учесници на званичним састанцима треба да носе кравату на састанцима/сусретима са странкама, као и у другим свечаним приликама.

10. Поверљивост информација и пословна тајна

- Информацијама, подацима и сазнањима о ЈУП-у који се сматрају поверљивим приступ имају само овлашћене особе;
- Информацијама и подацима унутар сектора који се сматрају поверљивим имају приступ само запослени у сектору и то уз сагласност руководиоца сектора, а по одобрењу директора ЈУП-а;
- Поверљиве информације не смеју се неовлашћено откривати и морају се чувати, водећи рачуна да неовлашћена лица немају приступ поверљивим информацијама или копијама таквих информација;
- Уколико се догоди да запослени неовлашћено приступи поверљивој информацији, дужан је да овлашћену особу о томе обавести, а информацију задржи за себе;
- По завршетку радног времена, односно приликом дневног напуштања ЈУП-а, обавезно је ослободити радни сто од документације, смештањем исте у орман/фиоке или на неко друго, за ту сврху предвиђено место.

11. Међусобни односи

Међусобни односи запослених у ЈУП-у заснивају се на поверењу, коректном опхођењу, колегијалности, тимском раду, као и уважавању личних и професионалних особина.

Руководство ЈУП-а својим понашањем даје пример запосленима кроз поштовање личности запослених и уважавање њихових знања, вештина и стручности; нефаворизовање запослених; омогућавање доступности за запослене; спремност да се саслушају предлози и идеје за решавање одређених проблема.

12. Однос запосленог према имовини ЈУП-а

- Запослени се односи према покретној и непокретној имовини ЈУП-а, као и према изнајмљеним ресурсима, са дужном пажњом;
- Запослени одржава свој радни простор уредним, што укључује да сви акти и документа буду склоњени са стола на крају радног времена у ормане предвиђене за одлагање документације.

13. Односи са јавношћу – медији

Директор ЈУП-а одређује лица која могу давати изјаве (писане и усмене) и износити званичне ставове ЈУП-а. Све изјаве пре слања медијима шаљу се директору ЈУП-а или лицу које он овласти, на ауторизацију.

Избегавати неформалне разговоре са новинарима на теме везано за посао, до границе културе и водити рачуна о томе да новинари своја питања треба да шаљу на office@piu.rs

14. Дочек странака – пословних партнера

- Запослени дочекују странке и пословне partnere на примерен начин, поштујући интерне процедуре и правила;
- Сваки састанак се унапред заказује и посете се најављују на портирници као и Кабинету директора;
- Запослени обавештава Кабинет директора о томе ко долази на састанак и у колико сати, као и о теми састанка;
- Кабинет директора се стара о дочеку странака, а такође води рачуна да се не ствара гужва испред канцеларије предвиђене за место састанка;
- Свака странка/пословни партнер/гост се дочекује у кабинету на примерен начин, уз обавезну професионалну љубазност;
- Запослени у Кабинету се старају о дочеку пословних партнера директора ЈУП-а;
- Запослени у Кабинету директора заказују састанке директору, а након што сазнају име и презиме онога ко захтева састанак, назив правног лица и тему састанка и након провере слободних термина и консултација са директором ЈУП-а;
- Сви састанци са директором ЈУП-а, сем уз његови изричиту напомену, морају бити унапред заказани.

15. Поклони и репрезентације

- Лични поклони мање вредности могу се примити под условом да исти не представљају накнаду за учињену услугу од стране ЈУП-а;
- О давању поклона правним лицима, странкама, као и другим поклонима, одлуку доноси директор ЈУП-а;
- Поклони намењени за репрезентацију се чувају у Кабинету директора, где се уједно води и евиденција о овим поклонима, и користе се на начин прописан од стране директора ЈУП-а.
- На поклоне које примају функционери у ЈУП-у се примењују одредбе члана 39-42 Закона о Агенцији за борбу против корупције ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008, 53/2010, 66/2011 - одлука УС и 67/2013 - одлука УС).

16. Употреба алкохола

- Улазак лица под дејством алкохола у пословну зграду није дозвољен;
- Конзумирање и служење алкохола за време рада, укључујући рад на терену, није дозвољено. Изузетно, директор може одобрити употребу алкохола у посебним приликама (на прославама, приликом наздрављања са пословним партнерима), с

тим да се у том случају стара да не дође до било каквог прекомерног коришћења алкохола.

17. Приватне посете и телефонски разговори

- Приватне посете запосленима у ЈУП-у су дозвољене али их треба ограничити на краће време (до 10 минута) и водити рачуна да се тиме не омета рад осталих;
- Запослени могу обављати краће приватне телефонске разговоре у унутрашњем саобраћају фиксне телефоније, или преко својих приватних мобилних апарата, с тим да се таквим телефонирање не омета рад осталих.

18. Коришћење Интернета и Интранета

- Интернет конекција се свакодневно користи за пословне сврхе;
- Забрањено је користити Интернет конекцију у приватне сврхе (посећивање друштвених мрежа и слично);
- Запослени је дужан да поштује упутства и ограничења која даје Служба за информационе технологије ЈУП-а.

Директор
Проф. др. Александар Симоновић



ЈУП ИСТРАЖИВАЊЕ И
НЕМАЊИНА
* БЕОГРАД *
23.2.26