

„ЕНЕРГЕТИКА“ Д.О.О. КРАГУЈЕВАЦ

-ДИРЕКТОР-

БРОЈ: 302/2023

ДАНА: 27.11.2023. године

КРАГУЈЕВАЦ

На основу члана 16. Уговора о организовању Друштва са ограниченом одговорношћу за производњу и дистрибуцију енергије и флуида и пружања услуга „Енергетика“ Крагујевац дана 27.11.2023. године директор доноси

КОДЕКС ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ

У ПРИВРЕДНОМ ДРУШТВУ „ЕНЕРГЕТИКА“ Д.О.О. КРАГУЈЕВАЦ

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Кодекс

Члан 1.

Кодекс понашања запослених у привредном друштву „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац (у даљем тексту: Кодекс) је скуп правила понашања запослених који садржи професионалне и етичке стандарде за обављање службених послова и остваривање комуникације са странкама, у циљу обезбеђивања квалитета и доступности услуга, као и подстицању поверења у интегритет, непристрасност и ефикасност запослених у привредном друштву „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац. Странке су физичка и правна лица без обзира на држављанство и седиште, као и органи, организације и групе лица која се обраћају привредном друштву „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац.

Област примене

Члан 2.

Правила овог Кодекса дужни су да примењују сви запослени у привредном друштву „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац (у даљем тексту: запослени) када обављају послове из делокруга свог рада.

Сврха Кодекса

Члан 3.

Сврха овог Кодекса је:

- да утврди стандарде личног и професионалног интегритета и понашања којих би требало да се придржавају запослени
- да подржи запослене у поштовању професионалних и етичких стандарда
- да упозна странке о правилном начину поступања и понашања запослених
- да допринесе успостављању ефикаснијег и одговорнијег поступања запослених

Члан 4.

Сви појмови који су у овом Кодексу употребљени у мушком граматичком роду обухватају мушки и женски род лица на која се односе.

II ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА КОДЕКСА

Законитост и непристрасност

Члан 5.

Запослени је дужан да се у обављању својих послова понаша законито и да иста обавља непристрасно.

Запослени посебно воде рачуна да одлуке које се тичу права, обавеза или на закону заснованих интереса странака имају основ у закону и да њихов садржај буде усклађен са законом.

Запослени су дужни да се уздржавају од било које самовољне или друге радње која ће неоправдано утицати на странке или им се неосновано даје повлашћени третман.

Запослени се у свом раду никада не руководе личним, породичним, нити политичким притисцима и мотивима.

Објективност

Члан 6.

У свом раду, запослени је дужан да узме у обзир све релевантне чињенице и да сваку од њих правилно оцени у односу на одлуку, као и да изузме све елементе који нису од значаја за предметни случај.

Забрана дискриминације

Члан 7.

Запослени су обавезни да у свакој прилици поштују принцип једнакости странака пред законом, а посебно када решавају о захтевима странака и доносе одлуке.

Запослени поступају једнако према свим странкама у истој правној и фактичкој ситуацији.

Уколико дође до другачијег поступања запосленог према одређеној странци него што је то уобичајено, запослени је дужан да образложи такво поступање релевантним разлозима конкретног случаја.

Запослени је дужан да када обавља послове из делокруга свог рада омогући остваривање права, поштовање интегритета и достојанства странака и других запослених без дискриминације или повлашћивања по било ком основу, а нарочито по основу пола, расе, боје коже, друштвеног порекла, рођења, генетских својстава, културе, језика, вероисповести или веровања, политичког или другог уверења, држављанства, припадности народу или националној мањини, имовног стања, психичког и физичког инвалидитета, старосне доби, родног идентитета и сексуалне оријентације, здравственог стања, брачног и породичног статуса, осуђиваности, физичког изгледа, чланства у политичким, синдикалним и другим организацијама и другим стварним и претпостављеним личним својствима.

Забрана злоупотребе и прекорачења службених овлашћења

Члан 8.

Запослени су дужни да овлашћења у свом раду користе искључиво у сврхе које су утврђене законом и другим одговарајућим прописима.

При обављању приватних послова, запослени не сме користити службене ознаке, службена овлашћења или ауторитет радног места у привредном друштву.

Запослени је дужан да у свом раду искључиво врши увид, прибавља и обрађује податке о чињеницама о којима се води службена евиденција, а који су неопходни за одлучивање, односно поступање.

Заштита података о личности

Члан 9.

Запослени који обрађује податке о личности поштује све законске прописе и важеће стандарде у погледу њихове заштите.

Запослени посебно не користи личне податке у сврхе које нису законите, не доставља их неовлашћеним особама и не омогућава им увид у њих.

Приступ информацијама од јавног значаја

Члан 10.

Запослени се стара о поштовању права на приступ информацијама од јавног значаја на начин који обезбеђује најпотпуније и најефикасније остваривање тог права, у складу са законом који регулише приступ информацијама од јавног значаја и правилима која важе у привредном друштву.

Пружање информација о поступку

Члан 11.

Запослени су дужни да странкама пруже информације о поднетим захтевима и информације о правним радњама које странке треба да предузму у циљу остваривања својих права и обавеза. Запослени води рачуна да информације које пружа буду јасне и разумљиве странци.

Када запослени не сме да обелодани информацију због њене поверљиве природе, дужан је да наведе датој заинтересованој странци разлоге због којих није у могућности да јој повери наведену информацију.

Ако је усмени захтев странке превише сложен, запослени је дужан да посаветује странку о томе како да формулише свој захтев писаним путем.

Уколико се захтев странке односи на питања за које одређени запослени није надлежан, упутиће странку на надлежног запосленог и назначити његово име и по могућству контакт податке.

Исправљање пропуста

Члан 12.

У случају грешке у раду запосленог која има непожељан утицај на права или интересе странака, запослени је дужан да упути писмено извињење странци и настоји да отклони негативне последице проузроковане његовом грешком што је пре могуће, као и да обавести странку о праву на одговарајуће правно средство и приговор због пропуста.

Разумни рок за доношење одлука

Члан 13.

Запослени се старају да се одлука по сваком захтеву или приговору донесе у разумном року, без одлагања, а у сваком случају најкасније у законом предвиђеном року.

Исто правило примењује се за одговоре на дописе странака или одговоре на службене дописе којима запослени од претпостављених траже упутства у погледу послова из делокруга свог рада.

Ако због сложености посла, односно питања која су покренута, одлуку није могуће донети у законском року, запослени ће о томе обавестити странку и свог претпостављеног, и предузети све што је потребно да се одлука донесе што пре.

Понашање запослених у јавним наступима

Члан 14.

У свим облицима јавних наступа и деловања у којима представља привредно друштво „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац запослени је дужан износити ставове, у складу с прописима, овлашћењима, стручним знањем и Кодексом.

Приликом изношења стручних и личних ставова, запослени пази на углед Друштва и лични углед и сме износити само истините податке, садржином и тоном којим се не вређа углед самог Друштва, као и других физичких и правних лица.

Поштовање других и учтивост запослених

Члан 15.

Запослени су дужни да се међусобно и према странкама опходе са поштовањем. Приликом комуникације са странкама запослени треба да буду учтиви, приступачни, тачни и кооперативни.

Приликом одговарања на дописе, у телефонским разговорима и у преписци путем електронске поште, запослени је дужан да буде што више од помоћи и да пружи што исцрпније и прецизније одговоре.

У присуству странака запосленима нису дозвољени приватни телефонски разговори.

Стандард пословне комуникације

Члан 16.

Стандард пословне комуникације подразумева да се у најкраћем могућем року (најкасније у року од 24 сата) одговори на поруку примљену радним данима путем електронске поште.

Уколико је прималац електронске поште одсутан, мора бити постављено обавештење на електронској пошти о одсуству са радног места са информацијама коме се могу обратити странке или запослени у хитним случајевима, а током одсуства примаоца поруке.

Слање поднеска/дописа или електронске поште

Члан 17.

Запослени је дужан да приликом слања поднеска или дописа увек користи меморандум.

Поднесак, допис или електронску пошту потребно је насловити на особу (физичко лице) или функцију, односно пословно име привредног друштва.

Поднесак, допис и електронску пошту неопходно је уредно потписати својим именом, звањем и осталим подацима за контакт.

Поднесак, допис или електронска пошта треба да буде јасне садржине и концизан, а стил писања треба да буде прилагођен особи којој се обраћа и у складу са темом.

Приликом припреме поднеска, дописа или електронске поште проверити правопис и тачност информација које се наводе.

Поштовање радног времена

Члан 18.

Запослени су дужни да поштују прописано радно време, као и да се приликом доласка или одласка са радног места евидентирају на прописан начин.

Пауза у току радног времена је дозвољена у договореном временском интервалу у трајању од 30 минута.

Пауза не може бити на почетку или на крају радног времена.

Није дозвољено напуштање радног места у оквиру радног времена без одобрења руководиоца или запосленог којег руководилац овласти.

Запосленима без претходне најаве и одобрења претпостављеног, није допуштен улазак у радне просторије Друштва ван радног времена.

Стандарди одевања на радном месту

Члан 19.

Запослени је дужан да буде прикладно и уредно одевен, примерено пословима које обавља, и да на тај начин не нарушава углед Друштва, нити изражава своју политичку, верску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност.

Запослени треба да се одевају у складу са захтевима радних места и радних активности, а основни стандард свакодневног одевања јесте уредна и чиста одећа.

Запосленог који је неприкладно одевен, непосредни руководилац ће упозорити на обавезу поштовања овог Кодекса у погледу одевања на радном месту и на могућност покретања одговарајућег поступка у случају поновљене повреде Кодекса.

Уредност радних просторија

Члан 20.

Радне просторије запослених морају бити чисте и уредне о чему запослени воде рачуна све време током трајања радног времена, као и приликом напуштања истих.

Конзумирање хране дозвољено је у радним просторијама искључиво у времену одређеном за паузу.

III ПРИДРЖАВАЊЕ ОДРЕДАБА КОДЕКСА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Право притужбе због кршења Кодекса

Члан 21.

Странка се због повреде правила овог Кодекса може писаном притужбом обратити директору у оквиру чије дирекције је распоређен запослени на чије поступање се притужба односи.

Директор дирекције из става 1 овог члана дужан је да обавести подносиоца притужбе о предузетим радњама.

Директори дирекција својим одлукама, ставовима, мишљењима, препорукама и другим актима стварају праксу од значаја за примену овог Кодекса.

Праћење примене Кодекса

Члан 22.

Примену Кодекса прате Директори Дирекција у привредном друштву „Енергетика“ д.о.о. Крагујевац.

За спровођење овог Кодекса одговорни су руководиоци ужих организационих јединица.

Уколико праћењем примене Кодекса оцени да је то потребно, надлежни руководилац може за примену Кодекса издати посебна упутства.

Извештај о примени Кодекса чини саставни део годишњег извештаја о раду Друштва.

Извештај садржи статистичке податке о укупном броју примљених приговора странака на кршење Кодекса, структури приговора по правилима утврђеним Кодексом, покренутим и окончаним поступцима, изреченим мерама за кршење Кодекса и друге чињенице и околности за које директори Дирекција сматрају да су од значаја за праћење примене Кодекса.

Дисциплинска одговорност

Члан 23.

Повреде обавеза из овог Кодекса представљају непоштовање радне дисциплине.

Обавештавање странака и запослених о примени Кодекса

Члан 24.

Текст Кодекса поставља се на интернет страници привредног друштва „Енергетика“ д.о.о Крагујевац, а у штампаном облику се истиче на огласној табли Друштва.

Ступање на снагу

Члан 25.

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од објављивања на огласној табли Друштва.

„ЕНЕРГЕТИКА“ Д.О.О. КРАГУЈЕВАЦ


/др Андреја Илић, дипл. маш. инж./

Објављено на огласној табли дана 28.11.2023 године.

Ступа на снагу дана 07.12.2023. године.

Марија Савосовић
Марија Савосовић