



КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ

**НА ВРАБОТЕНИТЕ
ВО ТОПЛИФИКАЦИЈА АД - Скопје**

01-5135/1
28.11.2006 г.





ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

(1) Кодексот на однесување на вработените на Топлификација АД - Скопје ги дефинира правилата на однесување кон кои треба да се придржуваат вработените при извршување на секојдневните работни задачи.

(2) Овој кодекс го дефинира однесувањето на вработените на Топлификација АД - Скопје кое е во согласност со моралните и професионалните правила на однесување од општа култура, а воедно дава и насоки за решавање на проблемите со кои се сретнуваат вработените во својата работната средина.

(3) Применувајќи ги правилата на однесување, вработените даваат полн придонес во подигнување на квалитетот на услугите према крајните корисници, во градењето на позитивна атмосфера во друштвото, угледот на Топлификација АД-Скопје како и на сопствениот углед.





ЗАКОНИТОСТ ВО РАБОТЕЊЕТО

Член 2

(1) Секој вработен е должен да го почитува начелото на законитост, засновано со доследна примена на:

- Одлуките, нормативните и важечките интерни акти на Топлификација АД - Скопје;
- Законите и прописите во Р. Македонија со кои е регулирана дејноста за производство, дистрибуција и снабдување со топлинска енергија.

(2) Секој вработен во Топлификација АД-Скопје, е должен да овозможи непречена контрола и ревизија на неговото работење, како внатрешна, така и од овластени надворешни органи.



КОМУНИКАЦИЈА СО КОРИСНИЦИТЕ И ДЕЛОВНИТЕ ПАРТНЕРИ

Член 3

(1) Вработените се должни да се однесуваат со корисниците, деловните партнери и трети лица, професионално, чесно и непристрасно.

(2) Вработените се должни во најкус можен рок да одговорат на сите рекламации што корисникот, деловниот партнер, или третото лице, ги доставува во писмена, или усмена форма, во согласност со позитивните правни прописи и важечките интерни акти на Топлификација АД-Скопје како и во согласност со своите овластувања и надлежности.

(3) При секојдневните активности, вработените се должни да се придржуваат и да ги применуваат општо прифатените правила на пристојно деловно однесување, односно:

- Да се обраќаат со почит и насмевка и никогаш да не се однесуваат супериорно, понижувачки, или индиферентно;
- Мирно, сталожено и трпеливо да ги решаваат недоразбирањата и проблемите кои можат да произлезат во комуникацијата, без да се користат навредливи зборови;
- Да ги упатат до своите претпоставени, до колку оценат дека не можат да ги решат проблемите согласно своите надлежности и овластувања;
- Да избегнуваат и спречуваат расправи, провокации и конфликти;
- Да даваат точни и целосни информации, без разлика на етничката, национална, полова и верска припадност;





- Во случај на погрешно дадени информации и грешки, да се извинат за направениот пропуст, а грешката да ја исправат во најкраток можен рок;
- Да избегнуват лични и предолги телефонски разговори, кога други корисници, деловни партнери, или трети лица, чекаат да бидат услужени;
- Да избегнуваат да вршат лични работи (јадење, конзумирање алкохол, пушење, читање весници или друг печатен материјал кој не е поврзан со работата и сл.) кога корисниците, деловниот партнер, или трети лица чекаат да бидат услужени;
- Да се воздржуваат од давање било какви изјави и информации од доверлив карактер што можат да му послужат на корисникот, или деловниот партнер да дејствува против интересите на Топлификација АД-Скопје;
- Да бидат пристојно облечени и да ја одржуваат хигиената на работните простории на потребното ниво.



ПРОФЕСИОНАЛНО ОДНЕСУВАЊЕ

Член 4

- (1)** Вработените се должни да ги извршуваат задачите, стручно, и компетентно за да квалитетот на производот/ услугата биде на потребното ниво и на општо задоволство на корисниците и деловните партнери.
- (2)** Вработените се должни да се придржуваат на куќниот ред, воспоставен во друштвото како и да ги извршуваат задачите на време, во рамките на дефинираните рокови.
- (3)** Вработените се должни да ја почитуваат службената хиерахија во своето работење, да ги спроведуваат задачите и наредбите издадени од своите претпоставени и од менаџментот на друштвото, да го чуваат имотот на друштвото и средствата за работа со кои се задолжени.
- (4)** Вработените можат да одбијат да ги спроведат задачите и наредбите од своите претпоставени до колку истите не се во согласност со постојните закони, прописи, одлуки, нормативните и важечките интерни акти на Топлификација АД-Скопје.
- (5)** Вработените може да побараат писмена потврда за задачите и наредбите, во случаи кога истите се дадени усно и се во спротивност со позитивните правни прописи и важечките интерни акти на Топлификација АД-Скопје.
- (6)** Вработените не треба да дозволуваат да бидат доведени во финасиска или друга обврска, или зависност од надворешни лица, или деловни партнери како и да бараат подароци, услуги, пари или други користи кои можат штетно да влијат на извршувањето на





службените задачи, на нивниот углед и на угледот на друштвото во целина.

(7) Вработените се должни самоиницијативно и континуирано да го зголемуваат и подобруваат своето стручно знаење и компетенција преку следење и проучување на прописи, научна и стручна литература, учество на семинари и симпозиуми како и преку други форми на обука која се спроведува во друштвото.

(8) Сите знаења здобиени со редовно школување или со дополнителни усовршувања, вработените се должни да ги употребат во извршувањето на своите задачи, со што ќе придонесат во унапредувањето на работата и професионалноста на Топлификација АД -Скопје.

Член 5

(1) Од вработените се очекува самоиницијативност во решавањето на проблемите, при што секој вработен е должен внимателно да го прати работниот процес, неговите перформанси, да собира важни податоци, да ги воочува проблемите поврзани со неговата работа и со процесот и за тоа да го известува претпоставениот раководител.

(2) Сите вработени имаат еднаква шанса за успех, а нивната положбата во друштвото зависи исклучиво од работните резултати и успешноста на секој поединец.





ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА И СОРАБОТКА МЕЃУ ВРАБОТЕНИТЕ

Член 6

- (1)** Вработените се должни да воспостават меѓу себе професионална комуникација за извршува на секоја работа.
- (2)** Вработените се должни да ги доставуваат на време сите податоци кои се бараат од нив, во усмена, писмена или електронска форма и истите мора да бидат јасни, вистинити и точни.
- (3)** Писмата, извештаите како и разните соопштенија, или одлуки, кои се доставуваат со електронската пошта, односно по е-маил, преставуваат официјални документи врз основа на кои вработените се информираат и донесуваат соодветни заклучоци и одлуки.
- (4)** Секој вработен, кој има персонален компјутер е должен редовно да ја отвара поштата, да одговори и да ги достави информациите и податоците по е-маил во разумен рок, до колку тоа се бара од него.
- (5)** Секој менаџер кој управува со процесот е должен да информира за сите позначјани работи и активности кои се случуваат во Топлификација АД-Скопје како и за целите што треба да бидат реализирани и исполнети од страна на вработените.
- (6)** Секој вработен е должен во непосредната деловна комуникација со соработниците да настапува трпеливо, љубезно и кооперативно.





(7) Вработените се должни да негуваат добри меѓучовечки односи и соработка, изградени на принципите на взаемно почитување и толеранција. Отворениот проток на информации и размена на искуство меѓу вработените, пресудно влијаат на развивањето чувство на заедништво, како меѓу поединечните организациони целини така и на ниво на Топлификација АД-Скопје.

(8) Сите вработени, а посебно менаџерите, се должни да дадат несебична и професионална помош и поддршка во стручното дооспособување на младите и новопримени кадри по пат на пренесувањето на знаењето и стекнатото искуството како важен фактор во зголемување на човечкиот и креативен потенцијал, неопходен за постигнување на поставените цели и резултати во работењето во Топлификација АД-Скопје.





ДОВЕРЛИВОСТ НА ИНФОРМАЦИИ И ДЕЛОВНИ ТАЈНИ

Член 7

(1) Секој вработен во Топлификација АД-Скопје е должен строго да се придржува кон принципите на доверливост, дискреција и деловна тајна, регулирани со позитивните правни прописи и важечките интерни акти на Топлификација АД-Скопје, како во односите со кориниците и колегите, така и во односите со деловните партнери и трети лица.

(2) Секој вработен е должен да го спречи изнесувањето на информации и деловни тајни кои можат негативно да влијаат и да се одразат на деловните резултати и угледот на Топлификација АД-Скопје.





КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Член 8

(1) Вработените не смеат да учествуваат во било какви активности кои можат да му наштетат на работењето, интересот и угледот на Топлификација АД-Скопје како и во сите случаи во кој личниот интерес е во конфликт со деловниот.

(2) Вработените како за време работа, така и после работното време не смеат да се бават со активности, кои можат да бидат конкуренција на активностите со кои се бави Топлификација АД-Скопје.

(3) Вработениот не смее да ја злоупотребува службената функција на која е поставен за остврување на своите лични и семејни интереси.

(4) Вработените не смеат да учествуваат во работи, каде за себе или за трето лице, спротивно на интересите на Топлификација А.Д-Скопје, очекуваат директна или индиректна материјална или друга корист. Под стекнување материјална или друга корист се подразбира и стекнување на материјална или друга корист и на:

- Брачниот другар;
- Децата;
- Други правни или физички лица, преку кои вработениот индиректно ќе се стекне со материјална или друга корист;
- Вработениот работи единствено и првенствено во интерес на Топлификација АД-Скопје, а не за свои лични цели.





(5) Секој вработен во Топлификација АД - Скопје е должен да ги пријави на непосредниот раководител, сите односи или интереси кои можат да доведат до конфликт на интереси во извршувањето на дадените работни задачи и во таков случај треба веднаш да се дистанцира од учество во одлучувањето.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 9

(1) Секој вработен е должен на своето работно место да ги применува, развива и збогатува правилата на однесување, дефинирани со овој кодекс, со што на директен начин ќе допринесе во зголемувањето на квалитетното и етичко работење, личниот авторитет и угледот на Топлификација АД-Скопје.

(2) Непочитувањето на овој кодекс повлекува одговорност за вработениот и соодветни санкции, во согласност со позитивните правни пропси, нормативните и важечки интерни акти на Топлификација АД-Скопје.

(3) Овој кодекс влегува во сила со денот на потпишувањето од страна на Претседателот на управниот одбор на Топлификација АД-Скопје истиот ќе биде истакнат во сите простории каде работат и престојуваат вработените на Топлификација АД-Скопје.

(4) Најдоцна, во рок од еден месец по усвојувањето на кодексот, со секој вработен ќе биде потпишана декларација за негова примена. Истата обврска ќе важи и за секој ново примен работник.

стр. 12

Претседател на управен одбор на Топлификација АД-Скопје

Д-р Димитар Хаџи-Мишев, дипл. маш. инж.