



KJU DOM ZA DJECU
BEZ RODITELJSKOG STARANJA SARAJEVO

KODEKS
POSLOVNOG KOMUNICIRANJA RADNIKA
KJU DOM ZA DJECU BEZ RODITELJSKOG STARANJA
SARAJEVO

Sarajevo, avgust 2018.godine

Na osnovu člana 40. Pravila Kantonalne javne ustanove Dom za djecu bez roditeljskog staranja Sarajevo, direktorica Kantonalne javne ustanove Dom za djecu bez roditeljskog staranja, dana 28.08.2018. godine donosi:

K O D E K S
poslovnog komuniciranja
Kantonalne javne ustanove Dom za djecu bez roditeljskog staranja

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Kodeksom poslovnog komuniciranja u Kantonalnoj javnoj ustanovi Dom za djecu bez roditeljskog staranja Sarajevo (u daljem tekstu: Dom), utvrđuju se pravila komuniciranja i odnosi radnika Doma za djecu unutar Doma, prema posjetiocima u svim vrstama komunikacije i to pravila komuniciranja: u komunikaciji telefonom, u direktnoj komunikaciji sa posjetiocem, u pismenoj komunikaciji, u konfliktnim i kriznim situacijama.

Član 2

- (1) Kodeksom se utvrđuju i pravila komuniciranja radnika pri obavljanju radnih zadataka van prostorija Doma za djecu, kao i komuniciranja radnika prilikom istupa u javnosti.
- (2) Kodeks je namijenjen svim radnicima koji učestvuju u komunikaciji sa postojećim i potencijalnim posjetiocima, a poznavanje i primjena ovog Kodeksa važni su za svakog radnika i kolektiv kao cjelinu.
- (3) Poštivanje Kodeksa ima za cilj da Dom za djecu svojim načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga bude ugledna i prepoznatljiva ustanova.

Član 3.

Svi radnici, dužni su da u obavljanju svojih poslova postupaju u skladu sa pravilima ovog Kodeksa i da posluju tako da neštete ugledu Doma za djecu.

II. KOMUNIKACIJA

Član 4.

- (1) Radnici su dužni da ostvare profesionalnu komunikaciju neophodnu za obavljanje svakog posla. Dobri odnosi sa saradnicima, poslovnim partnerima, postojećim i potencijalnim korisnicima usluga Doma za djecu obaveza su svakog radnika.
- (2) Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti. Svaki radnik u svakodnevnoj komunikaciji svojim ponašanjem u toku radnog vremena, a i izvan njega utiče na stvaranje slike o Domu za djecu.
- (3) U svom djelovanju prema javnosti radnici su dužni da promovišu kvalitet usluga, te visoke profesionalne standarde i etičke principe. Profesionalan odnos prema svim posjetiocima je imperativ u poslovanju Doma za djecu.

III. PRAVILA KOMUNICIRANJEM TELEFONOM

Član 5.

Komuniciranje telefonom vrlo je važno u poslovanju, stoga se mora znati da su telefoni namijenjeni potrebama poslovanja. Razgovor telefonom mora biti kratak, ali ne na uštrb kvaliteta, jasan i uslovljen poslom.

Član 6.

- (1) Na telefonski poziv obavezno se javiti odmah i pri tome koristiti jednu od fraza:
 - „Dobar dan (jutro,veče), Dom za djecu, izvolite”,
 - „Dobar dan (jutro, veče), Dom za djecu, kako vam možemo pomoći”,
 - „Dom za djecu, izvolite“.
- (2) Nakon pozdrava osobu koja je pozvala na telefon treba saslušati, ne prekidajući ga dok govori. Prema svakom radnik treba imati jednak profesionalan pristup, ponašati se prema njemu s ljubaznošću i dužnim poštovanjem, na nepristran način.

Član 7.

- (1) Prilikom komunikacije putem telefona, sve nepravilnosti u govoru još više dolaze do izražaja, pa je dužnost svakog radnika da radi na pravilnom izgovaranju riječi (akcent, dikcija, razgovijetnost).
- (2) U tom smislu vrlo je bitan ton, modulacija, intonacija.
 - ton - niži ton je poželjniji i lakše se prenosi putem telefona, međutim sa glasnoćom treba biti oprezan. Ukoliko govorite preglasno, sugovornik može primiti iskrivljenu poruku, a ako govorite pretiho sugovornik može imati problem da čuje informaciju koju mu prezentirate,
 - modulacija — potrebno je izbjegavati monoton govor, te modulirati glas u skladu s onim što želite reći ili pitati,
 - intonacija — u mnogo slučajeva nije bitno što se kaže već kako se to kaže. Glas mora
 - odavati iskrenost, povjerenje i zainteresovanost.
- (3) Potrebno je govoriti polahko i razgovijetno. Govoreći polahko i razgovjetno, sagovornik se podstiče da čini to isto, čime se smanjuje mogućnost nastanka grešaka i nesporazuma.

Član 8.

- (1) Pri komuniciranju telefonom u telefonsku slušalicu treba dopirati samo zvuk glasa, a nikako ostali šumovi (razgovor kolega i kolegica u zajedničkoj prostoriji, zvuk radija i slično).

Član 9.

- (1) Razgovor je potrebno voditi isključivo o onome što zanima sagovornika. Vrlo je važno u razgovoru navesti sagovornika da kaže suštinu.
- (2) Radnici trebaju odmah dati sve informacije za koje su ovlašteni i za koje imaju saznanja.
- (3) Ukoliko trenutno nemate odgovor ili informaciju, potrebno je uzeti od sagovornika podatke i kontakt telefon, te ga pozvati naknadno kako bi mu se saopštile tražene informacije. U ovom slučaju osobu koja je kontaktirala je potrebno nazvati čim prije (u okviru radnog vremena radnika koji je preuzeo obavezu rješavanja problema), pa čak i onda kada nismo pronašli informaciju potrebno ga je obavijestiti da će biti

kontaktiran naknadno, te istog zamoliti za strpljenje, odnosno razumjevanje za nastalu situaciju.

Član 10.

- (1) Potrebno je izbjegavati korištenje negativno određenih fraza npr. „ne znam“, „ne“, „nisam“. „niste u pravu“, kao i „halo“, „morate“ i sl.. Kako bi konverzaciju učinili što ljubaznijom i prihvatljivijom treba upotrebljavati izraze kao što su: „molio/la bih Vas“, „žao mi je što smetam“, „ako vam nije teško“, „učinite mi uslugu“, „budite ljubazni“, „hvala Vam“ itd.
- (2) Prilikom konverzacije vrlo je bitno sagovorniku dati do znanja da ga cijenite i poštujete, jer o njemu ne znate puno, čime se pokazuje da ga smatrate iskrenim, časnim i korektnim.

Član 11.

Prije završetka telefonskog razgovora, potrebno je ponoviti najvažnije informacije koje ste dobili (npr. imena, adrese, posebne zahtjeve i sl.) kako bi bili sigurni da nije došlo do greške.

IV. DIREKTNA KOMUNIKACIJA SA POSJETIOCEM

Član 12.

- (1) U direktnoj komunikaciji koristi se niz verbalnih i neverbalnih metoda komuniciranja, koje se preporučuju kako bi se stvorio što pozitivniji utisak.
- (2) Prilikom razgovora potrebno je koristiti fraze kao što su: „molim Vas“. „budite ljubazni“, „žao mi je“ i sl. koje doprinose ugodnijem razgovoru i time ostavljaju pozitivan utisak.
- (3) U prisustvu posjetioaca se ne smije ispoljavati nervoza ili dosada. Potrebno je da radnik sjedi pravo na stolici, bez nepotrebnog krivljenja tijela. U prisustvu posjetioaca radnici su dužni suzdržati se od kakvih rasprava, dovikivanja, primjedbi i svakog privatnog razgovora.

Član 13.

U verbalnoj komunikaciji sa posjetiocima, radnici su dužni da:

1. uvijek budu ljubazni, strpljivi, iskreni i prijateljski raspoloženi, spremni da posjetioaca saslušaju i njegovim željama i potrebama maksimalno izađu u susret, te da ne daju obećanja ili rokove ako se ista/i ne mogu ispuniti;
2. prvi kontakt pri susretu sa posjetiocem započnu pozdravom „dobar dan (jutro,veče) izvolite“. Sam način i ton pozdrava treba na korisnika ostaviti pozitivan prvi dojam, jer odlučujuće djeluje na razgovor koji će potom uslijediti;
3. obavezno persiraju svakog posjetioaca;
4. prednost daju posjetiocu pred svim ostalim službenim poslovima;
5. prema svakom posjetiocu imaju jednak profesionalan pristup, ponašaju se i obračaju s ljubaznošću, dužnim poštovanjem, strpljenjem, te na nepristrasan način;
6. koriste jasan i razumljiv jezik, ne upotrebljavajući izraze koji se mogu tumačiti na različit i/ili dvosmislen način ili izraze koji bi mogli dovesti u zabludu;
7. posjetiocu odmah daju sve informacije za čije davanje su ovlaštene, odnosno da ga upute nadležnoj osobi, ukoliko nisu;
8. sa potencijalnim posjetiocem ostvare nešto duži kontakt, ako se odgovara na mnoga pitanja pošto je posjetilac neobavješten te da ljubazno i sa strpljenjem odgovaraju na postavljena pitanja, bez obzira koliko ih ima;

9. razgovor sa posjetioцем završi sa: „doviđenja, prijatno“ ili “ hvala, dođite nam opet“ „doviđenja, žao mi je“ i sl.zavisno od situacije u kojoj se nalazite;
10. na svaki način izbjegavaju sukob sa posjetioćem;
11. prilikom komunikacije ni u kom slučaju ne obavljaju bilo koje druge aktivnosti (žvakanje, listanje štampe i sl.);
12. pokazuju ljubaznost i pristojnost prema radnim kolegama, a posebno u prisustvu posjetioca;
13. ljubazno zahvali posjetioću na eventualno upućenom komplimentu.

Član 14.

U neverbalnoj komunikaciji bitan je:

1. izraz lica (neophodan je osmijeh i klimanje glavom kao znak razumijevanja);
2. opšti izgled radnika;
3. držanje radnika.

Član 15.

- (1) Na radnom mjestu obavezno je nošenje akreditacije na vidnom mjestu, te nošenje čiste i uredne službene odjeće za radna mjesta za koja je to predviđeno. Vrlo je bitan izgled prostorije i urednosti radnog prostora.
- (2) Bez obzira da li se radi o odjeći, obući, šminki ili nakitu, treba da postoji sklad boja, jednostavnost, neupadljivost, umjerenost.
- (3) Potrebno je da se pokreti radnika odvijaju na suptilan i harmoničan način uz obavezno izbjegavanje pokreta koji bi se mogli protumačiti kao izraz nervoze, nestrpljenja ili svađe.

V. PISMENA KOMUNIKACIJA

Član 16.

- (1) Pismeni način komunikacije je određen formom i obavezno sadrži: pozdrav, oslovljavanje, otpozdravljanje. U pismenoj komunikaciji bitno je poštovati gramatička pravila.
- (2) Kroz pismenu komunikaciju zastupljena je i neverbalna komunikacija koja se ogleda kroz estetska rješenja kao što su papir, koverta i prilozi, font slova i način pisanja, grafička rješenja zaštitnog znaka firme i memorandumima, i sl.
- (3) Radnici se obavezuju da na upite/zahtjeve/ odgovaraju što je prije moguće, a svakako u za to određenim rokovima. Ukoliko nisu propisani rokovi za odgovor, isto je potrebno uraditi u što kraćem roku. Na isti način potrebno je postupati i u slučaju e-mail komunikacije.

VI. KOMUNIKACIJA U KONFLIKTNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

Član 17.

- (1) Eventualne konflikte potrebno je rješavati na miran, konstruktivan i korektan način. Ako iz bilo kojeg razloga posjetilac postane nezadovoljan i počne izražavati svoje nezadovoljstvo, radnik treba mirnim tonom, s puno razumijevanja i strpljenja, brzo i odmjereno rješavati nastalu situaciju.
- (2) Ako radnik ne može sam riješiti nastalu situaciju, treba zamoliti posjetioca za strpljenje i pozvati iskusnijeg kolegu, odnosno neposredno nadređenog da sa istim riješi nesporazum.

- (3) Zabranjeni su povišeni tonovi radnika. Opterećenost poslom, eventualno nezadovoljstvo, bez obzira na to potiče ili iz privatnog ili poslovnog područja, te loše raspoloženje radnika ne smije utjecati na komunikaciju sa posjetiocem.

VII. KOMUNIKACIJA PRI OBAVLJANJU RADNIH ZADATAKA VAN PROSTORIJA DOMA ZA DJECU

Član 18.

- (1) Radnici koji svoje radne zadatke obavljaju na terenu dužni su nositi službenu odjeću predviđenu za poslove koje obavljaju i na vidnom mjestu istaknuti akreditaciju na osnovu koje je omogućena identifikacija radnika.

Član 19.

- (1) Prilikom komunikacije radnici će odgovarati na pitanja samo ako je upoznat sa istim.
- (2) U slučaju nepoznavanja predmetne materije obavezan je da uputi sagovornika na odgovarajuću osobu iz Doma za djecu koja može dati kvalitetan odgovor.
- (3) U komunikaciji radnicima nije dozvoljeno da komentarišu usluge za koje nisu direktno odgovorni/zaduženi.

Član 20.

- (1) Radnici neće davati površne odgovore, niti komentare u vidu ličnog mišljenja.
- (2) Ukoliko sagovornik insistira na odgovoru, radnik je dužan da telefonski stupi u kontakt sa osobom iz Doma za djecu koja će dati precizan odgovor na pitanje.

Član 21.

- (1) Radnicima se zabranjuje davanje telefonskih brojeva kako bi posjetioци/sagovornici sami pokušali stupiti u kontakt sa nadležnim osobama u Domu za djecu, izuzev brojeva koji su predviđeni za zvaničnu komunikaciju.
- (2) Ukoliko radnik nije u mogućnosti posjetioцу/sagovorniku dati precizan odgovor na postavljeno pitanje potrebno je da uzme kontakt telefon i na traženi upit, po obavljenim konsultacijama, odgovori u najkraćem mogućem roku.

VIII. KOMUNIKACIJA RADNIKA PRILIKOM ISTUPA U JAVNOSTI

Član 22.

- (1) Radnici mogu u ime Doma za djecu istupati u javnosti isključivo na osnovu ovlaštenja datog od strane direktorice Doma.
- (2) Radnici čiji opis poslova podrazumijeva javno istupanje, nisu u obavezi da pribavljaju posebno ovlaštenje kako je navedeno u prethodnom stavu.
- (3) Radnici koji kontaktiraju s poslovnim partnerima, vanjskim saradnicima i sa sredstvima javnog informisanja, moraju svojim nastupom iskazivati lojalnost i promovirati Dom za djecu a sve u svrhu stvaranja pozitivne slike.

Član 23.

- (1) Prilikom javnih istupa u ime Doma za djecu ovlašteni radnik treba predstavljati poslovnu politiku, aktivnosti ili informacije direktno vezane za Dom za djecu.
- (2) Radnici prilikom javnih istupa neće odavati povjerljive informacije ili informacije koje se odnose na privatni život radnika ili korisnika usluga.

Član 24.

Radnici su prilikom predstavljanja Doma za djecu u javnosti dužni da daju isključivo istinite i potvrđene informacije, te da pri tome odražavaju ugled, demonstriraju posvećenost poslovnoj politici i promovišu organizacijsku kulturu.

Član 25.

Radnici su dužni prilikom istupa u javnosti biti primjereno obučeni.

Član 26.

Prilikom istupa u javnosti radnici su dužni pridržavati se pravila verbalne i neverbalne komunikacije u cilju efektnog promovisanja ugleda Doma.

Član 27.

Prije istupa u javnosti radnici su dužni da se detaljno upoznaju sa temom razgovora kako bi bili sposobni da vode aktivan razgovor na datu temu, te da kvalitetno i adekvatno odgovore na postavljena pitanja.

Član 28.

- (1) Svaki istup u javnosti potrebno je dokumentovati u obliku pisane informacije.
- (2) Pored pisane informacije potrebno je obezbijediti foto materijal ili video zapis javnog istupa kada je god to moguće.
- (3) Radnici koji su ovlašteni za javno istupanje u ime Doma za djecu dužni su blagovremeno obavjestiti nadležnu osobu za odnose sa javnošću kako bi isti bili u mogućnosti adekvatno pripremiti i zabilježiti javni istup.

IX. KOMUNIKACIJA PORTIRA

Član 29.

- (1) Pravila nalažu portirima da bude ljubazni i poslovne partnere (interne i eksterne) dočekuju sa osmijehom. U telefonskom kontaktu pozdravi sagovornika: "Dobar dan (jutro,veće) Dom za djecu, izvolite."
- (2) Nikada ne treba reći "Da vidim da li je direktorica tu ili "Još se nije pojavila i ne znam kad će se vratiti".
- (3) Odgovori mogu biti: "Direktorica je trenutno zauzeta - da li da je zamolim da Vam se javi čim bude slobodna? ili ""Direktorica je na sastanku - da li da je zamolim ..." ili "Direktorica trenutno razgovara — da li da je zamolim ili "Molim ostavite poruku."

X. KOMUNIKACIJA VOZAČA

Član 30.

Pri prevozu ovlaštenih lica Doma za djecu, vozač je u obavezi da iste oslovljava korištenjem titule po hijerarhiji, npr: "direktorice", odnosno prezimenom tj. u drugom licu množine kada se radi o obraćanju drugim putnicima.

Član 31.

- (1) Nakon ulaska u vozilo, ukoliko radnik/ci sami ne saopšte destinaciju, vozač je obavezan zatražiti na ljubazan način informacije o planu putovanja.
- (2) U toku putovanja vozač neće postavljati pitanja koja se ne tiču plana putovanja, niti komentarisati razgovor radnika čiji prevoz se vrši ili davati lična zapažanja za vrijeme vožnje.

Član 32.

Ukoliko radnik/ci čiji prevoz se vrši iskaže potrebu koja podrazumijeva i zaustavljanje vozila, vozač je obavezan blagovremeno, bez komentara, zaustaviti vozilo na bezbjedan način i sačekati radnika/ce.

Član 33.

Vozač je obavezan ukazati radnicima da je pušenje u vozilu strogo zabranjeno.

Član 34.

Nakon povratka, vozač je obavezan dovesti radnika na traženu destinaciju (sjedište firme), pozdraviti sa „doviđenja“ i vratiti vozilo na predviđeno parking mjesto.

Član 35.

- (1) Obavljanje poslova prevoza strogo je zabranjeno pod uticajem alkohola i/ili drugih opojnih sredstava.
- (2) Vozač je obavezan držati vozilo čistim (što podrazumijeva unutrašnju i vanjsku čistoću) i sa istim postupati pažnjom dobrog domaćina.

XI. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 36.

Svako kršenje odredaba ovog Kodeksa rezultirat će obaveznim pokretanjem disciplinskog postupka.

Član 37.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči u sjedištu Doma za djecu.

Broj: 1722/18
Datum: 29.08.2018. godine



DIREKTORICA
~~XXXXXXXXXX~~
Mr. Belma Ahmajić