

Република Српска
Општина Соколац



Бонтон

запослених
у општини Соколац

СОКОЛАЦ, 2012.

Увод

Први контакт који давалац услуге остварује са корисником један је од пресудних елеманата за креирање става о општини Соколац, односно квалитету услуга које нуди.

Први утисак, слика коју том приликом формира корисник услуге, умногоме ће допринијети креирању става о нама.

Поштовање одредби овог Бонтона представља предуслов за грађење слике о нама, као професионалном, одговорном, добро организованом, савременом и успјешном колективу.

1. Опште норме

1. Овим Бонтоном дефинишу се смјернице, интерна правила и методе рјешавања одређених ситуација насталих у обављању радних задатака службеника.
2. Службеник је дужан, приликом обављања својих радних задатака, поштовати законске прописе и интерне акте општине Соколац.
3. Службеник је дужан у обављању својих послова и задатака придржавати се принципа професионалне непристрасности, одговорности, честитости, јавности и ефикасности.
4. Службеник је дужан чувати углед и интерес општине Соколац.
5. Службеник је дужан, приликом обављања својих радних задатака, једнако третирати све кориснике услуга са којима долази у контакт и пружити тражене информације у складу са прописима.
6. Службеник је дужан чувати податке о корисницима услуга.
7. Службеник је дужан уздржавати се од сувишних коментара и критика.
8. Службеник у општини Соколац ће се у приватном животу уздржавати од понашања које би могло имати негативан утицај на углед запосленог, а посредно и на углед општине Соколац.

2. Лични изглед



а) Хигијена

1. Службеник је дужан уредан долазити на посао.
2. Службена униформа односно одјећа примјерена радном мјесту на којем је запослен мора бити чиста и уредно испеглана.
3. Обућа мора бити чиста и уредна.
4. Коса мора бити чиста и уредно почешљана.
5. Нокти морају бити уредни и примјерени не јарких и нападних боја.
6. Мушкарци требају бити дневно обријани. Брада или бркови уредно штуцовани.

2. Лични изглед



б) Одјећа

1. У случају да за радно мјесто на којем сте запослени није прописано ношење службене униформе потребно је придржавати се следећих правила:

Жене

- *Боје гардеробе:* Пожељним за пословну одјећу сматрају се: тамно плава, сива, беж и црна. Не искључује се могућност облачења гардеробе других боја, али у том случају она мора својим тоновима бити примјерена обављању пословних задатака (никако вечерњем изласку).
- *Врста тканине:* Избјегавати материјале који се практикују за свечаности (нпр., сатен и сл.) и рекреацију. Провидне тканине, непримјерене мјесту и окружењу, забрањене су.
- *Модел, кројеви:* Видно изражени деколтеи на кошуљама, односно мајицама су непожељни. Мајице кратке дужине, тј. изнад пупка, као и мајице на бретеле су забрањене. Дужина сукње не смије бити краћа од кољена.

2. Лични изглед



Мушкарци

- *Боја гардеробе:* Важе иста правила као и за жене.
- *Врста тканине:* Важе иста правила као и за жене.
- *Модел, кројеви:* Пожељне су кошуље. Мајице нису искључене, али уредно увучене у панталоне. Кравата је пожељна, али није обавезна. Панталоне не смију, чак ни у љетним мјесецима, бити кратке. Атлет мајице такође нису дозвољене. Гардероба која се употребљава за рекреацију или други вид слободних активности, непримјерена је за ношење приликом обављања задатака на радном мјесту.

2. Лични изглед



в) Обућа

1. У случају да за радно мјесто на којем сте запослени није прописана врста обуће потребно је придржавати се следећих правила:

Жене

- *Боје обуће:* Пожељно је да боје буду неутралне (црне, смеђе, беж и сл.).
- *Врсте материјала:* Материјали од којих се израђује обућа за свечане прилике или спортске активности нису пожељни.
- *Модел:* Спортске папуче и класичне спортске патике се сматрају непримјереном обућом за обављање радних задатака. Високе потпетице такође се сматрају неприкладном обућом за обављање службених задатака.

Мушкарци

- *Боје обуће:* Исте као и за жене.
- *Врсте материјала:* Исти као и за жене.
- *Модел:* Спортске папуче и класичне спортске патике сматрају се непримјереном обућом за обављање радних задатака.

2. Лични изглед



г) Накит

1. *Врста материјала:* Дозвољене су све врсте материјала од којих се израђује накит.
2. *Боје и модели:* Накит не би требао бити јарких и нападних боја. Модели би требали бити дискретни, односно усклађени са активностима које се обављају. Поред тога, потребно га је ускладити са гардеробом. Избјегавати накит израђен за свечане прилике.
3. *Количина:* Превише накита оставља лош утисак о особи која га носи.

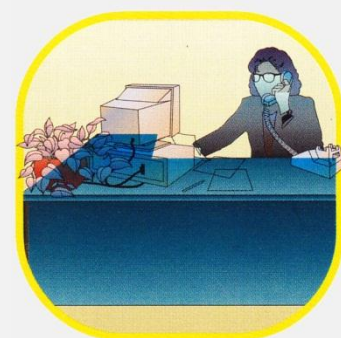
2. Лични изглед



д) Шминка и парфери

1. *Шминка:* Потребно је количину и тонове прилагодити врсти посла који се обавља. Дакле, нападне и јарке боје треба искључити, количину свести на пристојну и адекватну послу који се обавља.
2. *Парфери:* Јаке и нападне мирисне тонове дезодоранса, тоалетне воде или парфема, који својим мирисом могу оптерећивати околину, треба избјегавати.

3. Радни простор



а) Изглед радног мјеста

1. Радни простор мора бити чист и уредан.
2. На радном простору може да се налази само материјал неопходан за рад.
3. Личне ствари (фотографије, ситни предмети и сл.) морају бити уклоњене са видног поља корисника услуге.

3. Радни простор



б) Опремљеност радног мјеста

1. На радном мјесту мора се налазити сва опрема неопходна за несметано обављање посла.
2. Потребно је пратити залихе образаца и формулара и благовремено вршити набавке истих.
3. Потребно је да радно мјесто посједује довољно свјетлости како би се вршење саме услуге могло несметано одвијати.

3. Радни простор



в) Недозвољене радње

1. На радном мјесту није дозвољено јести, пити (сок, кафу или било које друге напитке), жвакати жвакаће гуме, шминкати, чешљати се и сл. Ове радње обављају у просторијама које нису директно у видном пољу корисника услуге.
2. Употреба алкохола је строго забрањена. Пушење је дозвољено у просторијама које су за то предвиђене.
3. Употреба мобилних телефона је забрањена у присуству корисника услуге.
4. У случају да је корисник услуге присутан у канцеларији, није дозвољен приватан разговор између канцеларијских службеника.
5. Забрањено је обављати посао без видно истакнуте идентификационе картице (препорука: држати је на реверу униформе).

4. Контакт са корисником



а) Обраћање приликом пријема корисника

1. Службеник је дужан у свом првом обраћању кориснику услуге, прво се обратити љубазно са поздравом и то у зависности од доба дана са „Добро јутро, дан или вече“ или другим учтивим и прикладним поздравом. Након тога, потребно је рећи неку од уобичајених фраза „Изволите.“, „Како Вам могу помоћи?“, и сл.
2. Потребно је персирати корисника услуге.

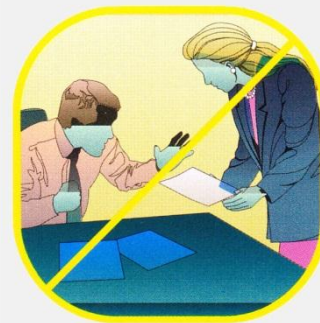
4. Контакт са корисником



б) Обрада услуге

1. Вршење стандардне услуге
 - За вријеме услуге не вршти конверзацију са корисником. У случају упита упућеног од стране корисника услуге, љубазно али кратко одговорити, а тек по обављеној услузи по потреби опширније одговорити на упит.
2. Поступање код нестандартних услуга
 - Пожељно је да се кориснику на захтјев одговори дајући му више алтернативних могућности за добијање жељене информације.

4. Контакт са корисником



в) Рјешавање настале конфликтне ситуације

Најчешће конфликтне ситуација настају приликом обраде података, односно наплате услуге.

1. У конфликтним или другим кризним ситуацијама настојати сачувати смиреност. Ни у ком случају не улазити у дискусију, тј. расправу са корисником услуге. Не заузимати став да странка није у праву и покушати, у домену својих овлаштења, пронаћи рјешење.
2. Уколико службеник није у могућности у рационалном временском периоду пронаћи рјешење, потребно је смирено позвати непосредног руководиоца који даље треба преузети рјешавање конфликтне ситуације.
3. Коментари и притужбе на квалитет услуге сврставају се у врло значајне узроке стварања конфликтне ситуације. Службеник је, у случају ових притужби, обавезан кориснику услуге љубазно и смирено предложити да може позвати непосредног руководиоца који ће му дати детаљније информације односно одговоре на притужбе.
4. Непосредни руководиоцац је дужан прво умирити саговорника, потврдити његову тврдњу, а онда му дати контрааргументацију, односно разлоге за такве ставове службеника.
5. У случају да је непосредни руководиоцац стручно оспособљен за давање квалитетних одговора, онда то треба и да учини. Ако се ради о услугама за које није у могућности дати квалитетне и стручне одговоре, потребно је да, на лицу мјеста, позове надлежну службу и затражи информацију.
6. У случају да корисник услуге и даље негодује потребно му је дати бројеве телефона на које може добити детаљније одговоре.

5. Контакт са медијима



а) Пријем представника медија

Честе су ситуације када представници медијских кућа траже информацију од службеника запослених у општини. У овим случајевима потребно је придржавати се следећих правила:

- Новинару љубазно објаснити да све жељене информације може добити од непосредног руководиоца.
- Исти службеник учтиво ће затражити податке о врсти и имену медија, личним подацима новинара, те теми разговора.
- Даље разговоре води непосредни руководиоца.
- У случају тренутне одсутности непосредног руководиоца, покушати ступити у контакт са њим и прибавити информацију о термину повратка истог. Исту саопштити новинару.
- У случају дуже одсутности непосредног руководиоца, односно хитности добијања информација, извинити се кориснику услуге и дати му број телефона Службе за односе са јавношћу, те га замолити да тамо покуша добити одговоре на своја питања.

5. Контакт са медијима



б) Испраћај представника медија

1. Непосредни руководиоцац је дужан љубазно испратити новинара, захвалити на посјети и позвати га да и убудуће посјети нашу општину и информише јавност о новостима из општинског система.

6. Интерна комуникација



а) Руководићење процесом рада и извршавање радних задатака

1. Службеник је дужан придржавати се норми дефинисаних Правилником.
2. Службеник је дужан поштовати руководну хијерархију.
3. Службеник је дужан, поред радних задатака који су у опису радног мјеста, обављати и радне задатке које је задао непосредни руководилац иако нису директно у опису радног мјеста, али су дати у сврху задовољења континуитета радног процеса у општини.
4. У случају повреде права запосленог, он може да се обрати директно надређеном свог непосредног руководиоца.

6. Интерна комуникација



б) Проток информација

1. Непосредни руководиоцац је дужан упознати запослене са свим актима чије је познавање неопходно за обављање радних задатака.
2. Службеник је дужан проучити сва упутства неопходна за квалитетно и ефикасно обављање радних задатака.
3. Непосредни руководиоцац је дужан информисати запослене о измјенама аката.
4. Службеник је дужан пратити измјене аката односно сва новопристигла упутства и обављати радне задатке у складу са њима.
5. Службеник треба да перманентним образовањем и усавршавањем знања о процесу рада, правилима, те функционисању службе доприноси побољшању квалитета радног процеса.
6. Службеник је дужан пружити све потребне информације корисницима услуга односно извршити све врсте услуга из описа радног мјеста на којем је запослен.
7. Службеник је дужан све неријешене упите, односно оне на које није имао адекватан одговор, прослиједити директно непосредном руководиоцу.
8. Службеник је дужан непосредног руководиоца обавјештавати о свим информацијама које сматра неопходним.

6. Интерна комуникација



в) Опхођење према радним колегама

1. Службеник је дужан љубазно се односити према радним колегама.
2. Службеник је дужан радном колеги који му се обрати за помоћ, пружити неопходну помоћ при рјешавању кризне ситуације настале приликом обављања радног задатка.
3. Службеник је дужан уздржавати се од сувишних коментара и критика којима би се могли изазвати неспоразуми или нанијети штета радним колегама.
4. Изношење полуистина и непровјерених информација је забрањено.
5. Конверзација службеника приликом обављања радних задатака мора се обављати тихо.
6. Приватни разговори могу се водити за вријеме паузе или у случају када нема корисника услуга.

НАЧЕЛНИК ОПШТИНЕ СОКОЛАЦ
Милован Бјелица