Kodeks ponašanja službenika

• ODNOS PREMA GRAĐANINU KAO KLIJENTU PODRAZUMIJEVA:

 1. Slušati mišljenje građanina i po potrebi mijenjati način rada,

 2. Uslužiti građanina sa ljubaznošću i poštovanjem,

 3. Nikada građaninu ne reći "NE ZNAM",

 4. Diskriminacija po bilo kojoj osnovi apsolutno ne smije da postoji - isti kvalitet usluga zagarantovan je apsolutno i jednako svima.

• LOKALNA UPRAVA JE USMJERENA NA GRAĐANE I MI MORAMO SHVATITI DA GRAĐANIN:

 1. Ne zavisi od nas ali mi zavisimo od njega,

 2. Da je građanin najvažnija osoba sa kojom radimo - telefonom, dopisom ili lično,

 3. Građanin nije neko iz spolja ko otežava naš rad, on ili ona su dio našeg posla,

 4. Građanin nije samo broj, statistički podatak, to je ljudsko biće sa osjećajima i emocijama poput naših,

 5. Građanin je naš klijent, korisnik naših usluga a ne samo poreski obveznik i glasač.

• KOJI JE NAŠ STAV

 1. Mi smo ovdje zbog naših klijenata,

 2. Oni su zadovoljni našom uslugom,

 3. Mi se brinemo za njih,

 4. Mi smo bliski sa njima i poznate su nam njihove potrebe,

 5. Mi znamo koje su naše mogućnosti u smislu pružanja usluga.

• ŠTA GRAĐANI OČEKUJU KAD DOĐU U ŠALTER SALU

 1. Očekuju da sve svoje obaveze završe na istom mjestu,

 2. Očekuju uputstvo na koji način će završiti svoje poslove u šalter sali (to im obezbjeđuje INFO DESK)

 3. Očekuju ljubazno osoblje koje će im pomoći da završe posao kada nisu u mogućnosti da sami obave ono zbog čega su došli,

 4. Očekuju korektan odnos svih zaposlenika opštine,

 5. Očekuju pristojno odjevene službenike,

 6. Očekuju dodatna uputstva data na korektan način,

 7. Očekuju da se njihovi zahtjevi rješavaju u roku i kada to nije tako očekuju pojašnjenje od strane opštinskih službenika.

 • ŠTA ZAPOSLENIK NIKADA NE RADI:

 1. Ne koristi nepristojne i pogrdne riječi,

 2. Ne upušta se u prepirke i svađe,

 3. Ne dozvoljava da ga poslovni saradnik ili bilo ko isprovocira,

 4. Ne povisuje ton u telefonskom ili direktnom razgovoru,

 5. Ne gestikulira previše, ne govori i ne smije se preglasno,

 6. Ne ogovara saradnike, funkcionere ili prijatelje,

 7. Ne pije alkoholna pića i kafu pred strankom, ne puši cigaretu (u Šalter sali) ne jede na radnom mjestu.

 • ZAPOSLENIK JE UVIJEK:

 1. Uredan, ukusno odjeven, počešljan (muškarac obrijan),

 2. Fizički svjež i odmoran,

 3. Vedar i radno raspoložan (porodični i svi drugi problemi ne smiju da se primjete na radnom mjestu),

 4. Komunikativan na sebi svojstven način,

 5. Poslovan, kreativan, operativan i dostojanstven.

 • NORME PONAŠANJA KOJE SLUŽBENICI TREBAJU POŠTOVATI U KONTAKTU SA STRANKAMA:

 1. Svoje ponašanje treba prilagoditi osobi ili osobama sa kojima razgovaramo,

 2. Moramo biti opušteni, smireni, pripremljeni i da tačno znamo šta stranki govorimo,

 3. Budimo ljubazni, dobar slušalac, pokažimo puno razumijevanje za nastali problem, kao i spremnost da se on riješi na zadovoljavajući način,

 4. Nastojmo da dobijemo maksimalno povjerenje sagovornika,

 5. Radimo tako da se svaki sagovornik osjeća posebnim, jedinim i važnim i to činimo iskreno,

 6. Nikad ne obećavajmo ništa što ne možemo da ispunimo,

 7. Dosljednost primjene zakonskih propisa, naša je obaveza i ona nema alternativu,

 8. Reklamaciju rješavamo profesionalno i efikasno,

 9. Sačuvajmo prisustvo duha bez obzira na eventualnu provokaciju,

 10. Naši komentari, u kontaktu sa strankom moraju biti sažeti, ne smiju biti povod za raspravu, i uz sve to, moraju pružiti mogućnost našem sagovorniku da na njih odgovori.

• U kontaktu sa strankom moraju da važe pravila:

 Tolerantnost, Ljubaznost,

 Učtivost, Susretljivost

 • JEDAN OD OSNOVNIH PREDUSLOVA ZA REALIZACIJU ZACRTANOG, UZ GORE NAVEDENO, U ŠALTER SALI JOŠ I DODATNO PODRAZUMIJEVA:

 Dostojanstven izgled pojedinaca i svih zaposlenika u Šalter sali a posebno:

 1. Da su uredno obučeni,

 2. Da moraju uvijek da nose identifikacione kartice,

 3. Uz "Dobar dan, izvolite" počinju razgovor sa strankom,

 4. Koliko god stranka imala pitanja i koliko god bila nervozna, na nama je da "spustimo loptu" te da ljubazno odgovorimo na postavljena pitanja,

 5. Na kraju razgovora stranci se obraćamo sa "doviđenja".

- Šalter sala i centar za informisanje građana su proizvod zajedničkih napora opštine Kotor Varoš, USAID i SIDA u sklopu GAP projekta a sa ciljem: poboljšati uslužnost uprave prema građanima.

OPŠTINA KOTOR VAROŠ