

Na temelju članka 32. Statuta Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje ("Narodne novine", broj 163/98. i 86/03.) i Etičkog kodeksa radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, KLASA:140-01/08-02/30, URBROJ:341-99-01/4-08-1 od 17. srpnja 2008., a radi promicanja etičkog postupanja i jačanja profesionalnog odnosa prema strankama, ravnatelj Zavoda utvrđuje

**P R A V I L A**  
**POSLOVNOG PONAŠANJA**  
**radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u komunikaciji**  
**sa strankama - korisnicima usluga**

Ova pravila namijenjena su svim radnicima Zavoda, a njihovo poznavanje i primjena važni su za svakog pojedinca i kolektiv kao cjelinu, jer poštivanje ovih pravila ima za cilj da Zavod načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga bude ugledna i prepoznatljiva javna ustanova.

Pravila se odnose na odnos i ponašanje radnika Zavoda prema strankama u komunikaciji telefonom, izravno, razmjeni pismena i konfliktnim i kriznim situacijama.

**ODNOS I PONAŠANJE PREMA STRANKAMA**

Ova pravila upućuju na profesionalan, kulturni i uljudan odnos i ponašanje radnika Zavoda prema korisnicima usluga.

**1. Pravila ponašanja u komunikaciji telefonom**

*Komuniciranje telefonom osobito je važno u poslovanju, stoga se mora znati da su telefoni namijenjeni potrebama poslovanja. Razgovor telefonom mora biti kratak, jasan i uvjetovan poslom. Privatni telefonski razgovori mogu se obavljati u nužnim situacijama na način da se ne remeti poslovni proces.*

*Na zvuk telefona obvezno je javiti se odmah i pri tome reći „Dobar dan, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje“, a potom reći svoje ime i prezime i "izvolite“. Pri komuniciranju telefonom u telefonsku slušalicu treba dopirati samo zvuk glasa, a nikako ostali šumovi zvučne kulise (razgovor kolega i kolegica u zajedničkoj prostoriji, zvuk radija s nečijeg stola i slično). Nakon pozdrava i predstavljanja stranku treba saslušati, ne upadajući joj u riječ. Svaku stranku treba primiti s dužnim poštovanjem, na nepristran način. Radnik treba imati jednak profesionalan pristup prema svim strankama. Sa strankom treba komunicirati jasnim i razumljivim jezikom, ne upotrebljavajući izraze koji se mogu rabiti ili tumačiti na različit i/ili dvojbena način ili one koji bi stranku mogli dovesti u zabludu.*

*Radnici trebaju stranci odmah dati sve informacije za koje su ovlašteni, odnosno uputiti ih nadležnoj osobi ili tijelu. Kada stranka traži informaciju koja nije u djelokrugu Zavoda, potrebno joj je to uljudno i strpljivo objasniti i eventualno je uputiti mjerodavnoj instituciji. Kada informacija koju stranka traži zahtijeva više vremena nego što je to uobičajeno, stranku treba zamoliti za strpljenje. U slučaju da informaciju nije moguće pružiti odmah, stranku treba zamoliti da se ponovo javi na telefon ili dođe osobno, određujući rok koji tada treba bezuvjetno poštivati (informacije moraju biti takve da se stranci osigura cjelovita informacija, imajući u vidu da se u komunikaciji ne povrijedi privatnost podataka korisnika, njihovih zahtjeva i prava).*

*Prema strankama radnici Zavoda dužni su ponašati se kulturno i susretljivo.*

## **2. Pravila ponašanja u izravnoj komunikaciji**

Pozdrav "dobro jutro" odnosno, "dobar dan" i izvolite treba biti prvi kontakt pri susretu sa strankom. Sam način i ton pozdrava treba na stranku ostaviti povoljan prvi dojam, jer odlučujuće djeluje na razgovor koji će potom uslijediti. Stranku treba saslušati, ne upadajući joj u riječ. Svaku stranku treba primiti s dužnim poštovanjem, na nepristran način. Radnik treba imati jednak profesionalan pristup prema svim strankama. Sa strankom treba komunicirati jasnim i razumljivim jezikom, ne upotrebljavajući izraze koji se mogu rabiti ili tumačiti na različit i/ili dvojbena način ili one koji bi stranku mogli dovesti u zabludu. Stranci treba odmah dati sve informacije za koje su radnici ovlašteni, odnosno uputiti ju nadležnoj osobi ili tijelu.

Prema strankama radnici Zavoda dužni su ponašati se kulturno i susretljivo.

Privatni telefonski razgovori mogu se obavljati u nužnim situacijama na način da se ne remeti poslovni proces. U slučaju da se u prisutnosti stanke radnik mora javiti na telefonski poziv, što znači prekinuti razgovor sa strankom, treba se ispričati stranci. Kada je telefonski razgovor u tijeku u trenutku dolaska stranke, smješkom ili sličnom gestom stranci treba dati do znanja da je njena nazočnost primijećena, a potom razgovor što prije završiti. Nakon razgovora treba se ispričati stranci.

Stranka ima bezuvjetnu prednost pred ostalim službenim poslovima. Kada radnik radi neki drugi posao koji nije u izravnoj vezi sa strankom koja je došla, radnik mora prekinuti taj posao i posvetiti se stranci.

U prisutnosti stranaka treba se suzdržavati od glasnih rasprava, dovikivanja, primjedbi i svakog privatnog razgovora, posebno vodeći brigu o povjerljivosti podataka i informacija koje razmjenjuju radnici Zavoda.

## **3. Pravila ponašanja u razmjeni pismena**

Na podneske korisnika treba odgovarati što je prije moguće, a svakako u propisanim rokovima. U odnosu s korisnicima usluga, a u povodu rješavanja i ostvarivanja njihovih prava i pravnih interesa, radnici su dužni postupati na zakonit i nepristran način, u skladu s važećim propisima, te osigurati da se postupak provede ekonomično i učinkovito, sa što manje troškova i gubitka vremena, u propisanim rokovima te stručno i kvalitetno. Također na podneske korisnika za koje nije propisan rok treba odgovarati jasno i u što kraćem roku.

Na istovjetan način radnici Zavoda trebaju postupati i prilikom elektroničke komunikacije sa strankama.

## **4. Pravila ponašanja u konfliktnim i kriznim situacijama**

Ako zbog bilo kojeg razloga stranka postane nezadovoljna i glasno izražava svoje nezadovoljstvo, radnik treba mirnim tonom, s puno razumijevanja i strpljenja, brzo i odmjereno rješavati nastalu situaciju. Ako radnik ne može sam riješiti nastalu situaciju, treba zamoliti iskusnijeg radnika, odnosno neposredno nadređenog da sa strankom riješi nesporazum.

Sa strankom se ne smije raspravljati i ulaziti u eventualne konfliktne situacije. Zabranjeni su povišeni tonovi radnika. Opterećenost poslom, eventualno nezadovoljstvo, bez obzira na to potječe li iz privatnog ili poslovnog područja, te loše raspoloženje ne smije utjecati na komunikaciju sa strankama.

Mjere zaštite na radu u Zavodu provode se u skladu s propisima Zakona o privatnoj zaštiti, Zakona o zaštiti na radu, Pravilnika o zaštiti na radu, ugovorima i odlukama koje se odnose na zaštitu na radu.

Ako radnik Zavoda i uz uspostavljene mjere zaštite na radu bude izložen prijetnjama stranaka (što je ponekad i nemoguće izbjeći), radnik Zavoda trebao bi se obratiti neposrednom rukovoditelju. S obzirom da je Zavod sklopio ugovore s pravnim osobama koje pružaju usluge tjelesne zaštite i tehničke zaštite osoba i imovine, u navedenoj situaciji može se pozvati zaštitara, odnosno policiju.

Zavod je kao poslodavac, radi zaštite radnika ali i svog poslovnog integriteta, nakon procijenjene situacije, obvezan odlučiti o podnošenju kaznene prijave radi poduzimanja istražnih radnji. Kaznenu prijavu može podnijeti i sam radnik.

## 5. Sažetak

Za primjenu ovih pravila odgovorni su svi radnici Zavoda bez obzira na kojem radnom mjestu rade jer sliku Zavoda određuje ponašanje svakog radnika. Stoga, odgovornom primjenom ovih pravila svaki radnik Zavoda, a osobito radnik koji prima stranku, daje savjete, informacije i sl. kao što je radnik na porti, centrali, u info sali, info šalteru, pravni savjetnik i sl., pridonosi stjecanju povjerenja u rad Zavoda i promidžbi Zavoda kao moderne javne ustanove.

Rukovoditelji ustrojstvenih i unutarnjih ustrojstvenih jedinica Zavoda, osim odgovornosti za osobnu primjenu ovih pravila, odgovorni su i za provedbu i praćenje navedenih pravila od strane radnika u ustrojstvenoj jedinici kojom rukovode. Stoga su i obvezni reagirati i upozoriti na posljedice nepoštivanja navedenih pravila. Jednako tako, navedeni rukovoditelji obvezni su kod svojih radnika razvijati i unapređivati kulturu ponašanja, odnosno kontinuirano ih upućivati na primjenu navedenih pravila.

Za svako nepridržavanje, nepoštivanje ili kršenje ovih pravila, a koje ima obilježja povrede radne obveze, može se pokrenuti postupak u skladu s Pravilnikom o radu i Zakonom o radu.

Pravila poslovnog ponašanja obvezne su provoditi i osobe (zaštitari) koje pružaju usluge tjelesne i tehničke zaštite osoba i imovine na temelju ugovora kojeg je Zavod sklopio s pravnim osobama koje pružaju usluge tjelesne i tehničke zaštite osoba i imovine.

S obzirom na to da poštivanje ovih pravila ima za cilj da Zavod načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga bude ugledna i prepoznatljiva javna ustanova, pravila će se objaviti na oglasnim pločama u sjedištima svih ustrojstvenih jedinica Zavoda. Također, u skladu s odredbama Zakona o radu, poslodavac će radniku koji zasniva radni odnos u Zavodu omogućiti da se upozna s navedenim pravilima.

KLASA:114-06/09-01/1  
URBROJ:341-99-07-09-1  
Zagreb, 5. studenoga 2009.



PRAVNATELJ

Mire Rukavina