

КОДЕКС НА ЕТИЧКО И ДЕЛОВНО ОДНЕСУВАЊЕ на ИНФОСИГНАЛ ДООЕЛ Скопје

ИНФОСИГНАЛ Дооел Скопје е македонска компанија формирана во 1991 година која се занимава со сервисирање, одржување, продажба и изнајмување на информатичка опрема. Како компанија која целосно е посветена на своите клиенти и соработката со нив, свесни сме за важноста на секој сегмент од своето работење, во кое покрај професионалноста и стручноста, клучен сегмент е градењето на однос на доверба и почитување на законските регулативи, клиентите, меѓу вработените и со општествената заедница.

НАША МИСИЈА

Двигател на нашата работа се интересите на нашите клиенти, доброто на нашите вработени и квалитетот на соработката со деловните партнери. Нашиот успех и угледот се базираат на довербата и задоволството на нашите клиенти и наша мисија е да ги исполниме нивните очекувања од соработката со нас.

Ние сме одговорни членови на заедницата, активно се грижиме за здравјето, безбедноста и животната околина за нашите вработени и за заедницата.

За нас вработените, клиентите и соработниците се дел од нашето деловно семејство и кон нив се однесуваме со истата грижа и почит како кон најблиските.

Наша заложба е постојано унапредување на квалитетот на соработката со сите вклучени во нашето деловно секојдневие.

НАША ВИЗИЈА

Да бидеме прв избор за клиенти на кои им е потребна услуга од областа на информатичката технологија е нашата визија и цел кон која се стремиме. Нашите клиенти да нè препознаваат како сигурна, доверлива и висококвалитетна компанија од областа на сервисирањето и продажбата на компјутерска опрема.

ПРИМЕНА НА КОДЕКСОТ НА ОДНЕСУВАЊЕ

Нашиот деловен углед е сè што имаме. Успехот, напредокот и развојот на компанијата не зависат само од стручноста на вработените, туку и од довербата на нашите клиенти и од нивното задоволство од соработката токму со нас. Насоките кои ни ги дава овој кодекс на однесување ни помагаат да продолжиме успешно да ја развиваме меѓусебната соработка и соработката со клиентите и деловните партнери.

Кодексот на етичко и деловно однесување ги поставува насоките за нас како компанија и за вработените кои секојдневно се претставници на нашиот деловен углед. Вработените треба да се свесни за нивната одговорност за угледот на компанијата и да постапуваат соодветно.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Кодексот на етичко и деловно однесување на Инфосигнал (во продолжение-кодекс) ги определува основните принципи и начела за почитување на законите, етичко однесување на вработените и за стандардите на деловната комуникација.

Основен принцип за компанијата Инфосигнал и за вработените е почитувањето на важечките закони.

Покрај делувањето согласно пишаните закони, се очекува почитување и на т.н. напишани правила, опфатени со етичките начела, кои ќе бидат посочени натаму во текстот на кодексот.

Деловната комуникација, писмена и усмена, е дел од секојдневните обврски на вработените и таа треба да се одвива според стандардите за деловна комуникација.

Почитувањето на поставените правила и насоки за однесување е обврска на секој вработен.

Од нашите клиенти и соработници очекуваме да го почитуваат нашиот кодекс при соработката со нашата компанија.

Почитување на законските норми

Законската регулатива е основна за нашето работење. Непочитувањето на законските одредби е неприфатливо за нас како компанија. Од раководството и од вработените се очекува да работат согласно законите во државата, при тоа почитувајќи ги и законите на земјите од кои се нашите деловни соработници.

Основни етички начела

Доследното однесување согласно со највисоките морални начела и примената на моралните вредности како чесност, лојалност, искреност и меѓусебно почитување се императив за секој вработен. Исти стандарди се однесуваат и за раководството и за вработените, за нивниот меѓусебен однос и за однос кон лицата надвор од компанијата- клиенти, соработници и сл.

Почитувањето е темел на функционирањето на компанијата Инфосигнал. Компанијата се залага за почитување на законите, за почитување и применување на моралните вредности и за почитување на човековите права во сите сегменти.

Достоинството, приватноста и личниот интегритет на секој вработен се почитува од страна на компанијата и се очекува истата почит да ја делат и вработените.

Од секој вработен се очекува колегијален и пријателски однос со колегите, базиран на рамноправност.

Правичен и рамноправен третман

Забранета е секаква дискриминација на вработените. Сите вработени се еднакви и се третираат рамноправно без оглед на расата, полот, националната припадност, верските или политичките убедувања, возраста, семејната или имотната состојба, сексуалната определба или други ненаведени лични околности.

Заштита од вознемирување на работното место

За вработените се обезбедува отворена, креативна работна средина во која се почитува секое искажано мислење, без создавање психички притисок или било каков тип на вознемирување од страна на претпоставените, колегите или трети лица.

Секакво малтретирање или дискриминација на колега односно вработен е неприфатливо. Во нашите простории очекуваме сите вработени, посетители, клиенти и доставувачи да се однесуваат на соодветен начин.

Сексуалното вознемирување е забрането и нема да се толерира.

Од менаџерите и од сите вработени се очекува да придонесуваат за одржувањето на добрата работна атмосфера.

Заштита на лични податоци

Инфосигнал ги почитува личните податоци на своите вработени, на деловните партнери и на клиентите. Сите податоци од тој тип се користат согласно важечките законски регулативи за заштита на лични податоци и со нив се постапува одговорно.

Вработените се запознати со типот на лични податоци што се чуваат за нив и за намената за која се користат.

Личните податоци на деловните соработници, клиентите и деловните партнери се во обем неопходен за исполнување на законските барања, се користат само за легитимни деловни цели и не се споделуваат со трети лица.

Вработените се должни да ги почитуваат стандардите за заштита на лични податоци според кои работи компанијата и да се однесуваат соодветно на нив, водејќи сметка да не споделуваат лични податоци за вработените или за деловните соработници со трети лица, намерно или ненамерно.

Доверливи информации

Сите деловни информации со кои вработените доаѓаат во контакт при извршувањето на работните задачи се сопственост на Инфосигнал и на соодветните деловни партнери, соработници, односно клиенти, и не претставуваат информации од јавен карактер. Интернетите деловни информации како и деловните информации кои се однесуваат на надворешните партнери, соработници, клиенти и сл. се третираат како доверливи. Такви се комерцијални податоци, финансиски податоци, технички информации, податоци за вработените и за компанијата, податоци поврзани со интелектуална сопственост на компанијата, деловните партнери, стратегии и бизнис планови, договори, податоци за продажба, формирање на цени и сл. ненаведени податоци.

Забрането е пренесување на такви информации на трети лица, тие информации не смеат да се искористат за лична употреба и не смеат да бидат предмет на трговија.

Вработените се должни кон тие информации да се однесуваат грижливо, да преземат мерки за нивна заштита и не смеат да ги откриваат никому без дозвола од сопственикот на тие информации или без соодветно барање/налог од надлежни државни органи кога обелоденувањето информации на трети лица е законски обврзано.

Заштита на имотот на компанијата

Кон целокупниот имот на компанијата, (работните простории, средствата за транспорт, инвентарот, алатот, трговската стока, интелектуалната сопственост и сл.) вработените треба да се однесуваат внимателно и наменски, според потребите.

Должност на секој вработен е со имотот на компанијата да постапува домаќински, да го штити од оштетување, губење, кражба или од неовластено користење.

Сè она што се создава во рамките на работните обврски и работејќи за компанијата се смета за интелектуална сопственост на компанијата.

Злоупотребата на имот на компанијата се смета за кршење на кодексот.

СТАНДАРДИ НА ДЕЛОВНАТА КОМУНИКАЦИЈА

Секојдневната комуникација се одвива вербално и невербално. Вербалната комуникација е комуницирање со употреба на јазикот, усмена и пишана, а невербалната комуникација се изразите на лицето, држењето на телото, гестикацијата, тонот на гласот, облеката итн.

Деловната комуникација се одвива на истиот начин, затоа вработените мора да внимаваат и на вербалната и на невербалната комуникација.

Стандарди за јазикот

Во комуникацијата се користи стандарден (литературен) македонски јазик, односно соодветен стандарден странски јазик, по потреба.

Директна комуникација со клиенти

Во контактите со клиентите, деловните партнери и со надворешните соработници вработените мора постојано да се свесни дека го претставуваат Инфосигнал и впечатокот кој го оставаат е и впечаток за компанијата.

Во непосредната комуникација поздравувањето на клиентот, односно деловниот соработник, е срдечно, но пристојно, и е првиот чекор во отворањето на комуникацијата.

Во разговорот со клиентот вработените треба да се пристојни, трпеливи и насочени кон темата на разговор. Кон клиентот секогаш треба да се покаже подготвеност да се помогне, да се понуди совет, одговор или можни решенија. Вработените треба да внимаваат и на невербалната комуникација - без гестуирање, пристојно седење/движење, бизнис тон на обраќање.

Дури ни со клиенти кои настапуваат нервозно или налутено не треба да се демонстрира нервоза, нетрпеливост или нељубезност.

Кон жалби упатени од страна на клиентот се реагира професионално, нудејќи можни ефикасни решенија. Доколку се работи за пропуст на компанијата, кусо извинување и барање ефикасно решение за проблемот придонесува да се намали тензијата.

Комуникација со клиенти преку телефон

Телефонскиот контакт е многу важен и неизоставен дел од секојдневната деловна комуникација. Изразувањето треба да е јасно, концизно и да се води сметка за јачината на гласот додека се зборува. Телефонскиот разговор би требало да е што покус и да служи за пружање помош или за договарање, а не за преговарање и деловни состаноци, кои би требало да се одржуваат лично.

Комуникација преку електронска пошта

Комуницирањето преку e-mail е веќе рутински начин на комуникација. Препорака е секогаш кога може место телефонски повик да се користи електронска пошта, затоа што останува напишан доказ за комуникацијата. Во духот на добрата деловна комуникација е и одговорање на секој примен e-mail што поскоро, а најдоцна во рок од 24 часа, дури и ако немате одговор кој се бара. Во тој случај објаснуваме дека бараме одговор и ќе го доставиме веднаш штом ќе ја имаме бараната информација.

Официјалните понуди за услуги, продажба и сл. секогаш треба да се пратени преку електронска пошта, дури и ако претходно имало директно усмено договарање.

Стандарди за работниот изглед на вработените

Во деловните стандарди на однесување е и начинот на облекување, изгледот, носењето накит и сл. Начинот на облекување го изразува односот кон работата, но и кон колегите, соработниците и клиентите.

Гардеробата не мора да биде премногу официјална, согласно работните обврски. Треба да биде удобна, пристојна и чиста. Сепак, не е дозволено носење куси панталони, маички со прерамки, премногу куси маички, тренерки, провидни материјали, влечки и сл. несоодветна облека.

Косата треба да е уредна, без нападни бои и фризури, накитот и шминката дискретни, мажите треба да се уредно потстрижени и избричени, или доколку се носи брада, таа треба да е уредна и негувана.

ИНТЕГРИТЕТ НА КОМПАНИЈАТА

Интегритетот, личен и на компанијата, е неопходен за градењето на стабилна компанија во која клиентите можат да имаат доверба и која ќе остварува квалитетен придонес за општествената заедница.

Интегритет при раководење

Раководството при извршувањето на своите обврски и задачи го почитува личниот интегритет и со своето однесување треба да претставува пример за вработените. Раководните лица се клучни за создавање работна атмосфера и средина која на вработените им помага да постапуваат согласно законските и етичките норми. Со раководењето придонесуваат да се изгради работна култура на меѓусебно почитување, доверба, соработка и тимска работа и да се работи одговорно и ефикасно.

Кон вработените на кои им се претпоставени се однесуваат со достоинство и почит и истото го очекуваат и од нив.

Забрана за измама и корупција

Корупцијата како незаконска размена на бенефиции претставува кривично дело. Инфосигнал како општествено совесна компанија го осудува секое коруптивно однесување и строго го забранува.

Вработените не смеат да бидат вмешани во подмитување, односно нудење или примање поткуп, директно или индиректно. Тоа значи дека не смее да се понуди никаква корист, лична или економска, подароци, пари, награди или сл. на службени лица, државни органи или деловни партнери со цел да се влијае на нивното работење или донесување одлука.

Дозволен е симболични подароци дадени по некој повод, промотивни подароци или рекламен материјал со вредност која не ја надминува законски дозволената вредност за лични подароци за вработени во јавниот сектор.

Незаконски е и подмитување на вработени во приватни компании. Подароците кон лица од приватниот сектор се израз на почит и благодарност кон соработникот, односно клиентот, глобално се користат за зајакнување на деловниот однос, но треба да се внимава типот и вредноста на подарокот да се соодветни за да не сфатат како обид за влијание или како поткуп.

Соработка со државни и јавни службеници

Секојдневните деловни обврски опфаќаат и соработка со јавниот сектор. Во таа соработка треба да се биде особено внимателен. Обидот да се влијае врз одлуките на јавните односно државните службеници со нудење или давање посебни бенефиции е незаконски како во нашата држава така и во другите земји низ светот. При подмитување се санкционираат двете страни, и оној кој нуди како и оној кој прифаќа поткуп.

Државен службеник е лице вработено во државната служба. Јавни службеници се вработените во јавна администрација кои вршат работи од јавен интерес.

Инфосигнал ги осудува сите форми на влијание на трговијата и на одлуките, посебно на тајни договори кои влијаат на понудата, цените и на поставеноста на пазарот во целост. Ние за нашето место на пазарот се натпреваруваме со квалитетот на нашите услуги и на производите кои ги нудиме и се очекува вработените да се однесуваат соодветно на тоа. Во комуникација со државни односно јавни службеници треба да се биде посебно внимателен и да не се ветува ништо што може да биде сфатено како обид за влијание или поткуп.

Соработка со добавувачи, купувачи и деловни партнери

Добавувачите и деловните партнери се важен сегмент во работењето на секоја компанија. Ние ја цениме соработката со нашите деловни соработници и истите ги биреме со посебно внимание. Изборот го правиме според нивната професионална изведба, квалитетот, цената, начинот на работа и соработката.

Со деловните соработници секогаш работиме правично, искрено и со почит, на начин на кој очекуваме и ние да бидеме третирани. Од своите деловни партнери очекуваме да го почитуваат законот и да се придржуваат кон етичките стандарди според кои функционира Инфосигнал. Забрането е нудење или прифаќање бенефиции од страна на вработените.

Фер конкуренција

Инфосигнал како компанија е свесна дека конкуренцијата на слободениот пазар поттикнува ефикасност, напредок и иновативност. Ние работиме согласно сите закони за фер конкуренција и против монопол на пазарот, кои имаат за цел слободна и фер деловна конкуренција. Со своето работење и деловно однесување не ја спречуваме ниту ограничуваме или нарушуваме работата на конкурентските компании. Ние сме решително против нефер и неетички однос кон конкуренцијата, како што е давање лажни изјави за да ѝ се наштети на конкуренцијата, обелоденување или злоупотреба на деловни тајни на конкурентските фирми, односно секако незаконско и неетичко однесување кое има за цел да ѝ се нанесе штета на конкурентска фирма. Информациите за конкуренцијата кои се јавно достапни (годишни извештаи, статии, публикации, јавно достапни архиви и сл.) не се сметаат за деловна тајна, но се користат единствено на етички и легален начин.

Инфосигнал на пазарот настапува самостојно, не се договара за цените со компании со сродна дејност, не настапува координирано со други компании договарајќи се за поделба на пазарот и не наметнува нефер деловни услови.

Вработените не смеат да разговараат со вработени во конкурентските компании за набавните цени и за начинот на кој се определуваат продажните цени, да договараат поделба на пазарот, да обелоденуваат склучени договори, купопродажни стратегии, бизнис планови, профитот или детали за учествувањето во тендерите за јавни набавки, намерно или

ненамерно, во формални или неформални средби со лица вработени во други компании кои се или може да бидат конкуренција како и на други трети лица.

Судир на интереси

Судир односно конфликт на интереси постои кога личните интереси на вработениот влијаат или би можеле да влијаат на тоа објективно да донесува одлуки и да работи во корист на компанијата во која е вработен.

Судир на интереси би имало во следните ситуации:

- кога вработен во компанијата извршува услуги односно работи, хонорарно или бесплатно, за фирма која е конкурент или може да се смета за конкуренција
- кога вработен поседува како сопственик или косопственик фирма чија дејност се совпаѓа со дејноста на Инфосигнал и со тоа е или може да биде конкуренција на пазарот
- кога вработен е член на управен или надзорен орган во компанија со која Инфосигнал соработува или која е или може да биде конкуренција и др. слични ненаведени ситуации

За време на вработувањето во компанијата, вработените не смеат за своја или за туѓа сметка да вршат услуги, работи или да склучуваат договори за дејности кои се совпаѓаат со дејноста на Инфосигнал и кои како такви би можеле да се сметаат за конкуренција.

Политичка активност

Инфосигнал како компанија не поддржува ниту една политичка партија, ниту дава прилози на политички кандидати или на политички партии. Сепак, не ја ускратува и не ја забранува политичката определба на своите вработени, како нивно лично право кое во никој случај не смее да се претпостави како политичка определба на компанијата.

Вработените своите политички убедувања можат да ги искажуваат само во свое лично име, во своето слободно време и од свои приватни ресурси.

Вработените не смеат да го користат името на компанијата при своите лични политички ангажмани, и со нивната политичка активност не смее да биде засегнат угледот и репутацијата на компанијата.

Политичката определба не смее да им влијае на вработените при донесувањето одлуки поврзани со работата во компанијата.

Хуманитарни организации

Како општествено одговорна компанија Инфосигнал го поздравува и го поттикнува ангажирањето на вработените во хуманитарни организации. Во тие организации вработените се ангажираат во свое лично име и во слободното време.

Доколку Инфосигнал како компанија се вклучи во работата на некоја хуманитарна организација преку донации, тие мора да се одобрени од раководството, а може да бидат во вид на услуги, обука, спонзорство, техничка помош или финансиски.

ЗДРАВЈЕТО И БЕЗБЕДНОСТА НА РАБОТНОТО МЕСТО

Здравјето и безбедноста на вработените се приоритет на нашата компанија. Посебна грижа посветуваме да обезбедиме здрава и безбедна работна средина за вработените како и за клиентите и посетителите во нашите деловни простории.

На вработените на располагање им е чиста, здрава и безбедна работна средина со сите потребни простории.

Секогаш ги почитуваме сите норми за безбедност при работа и ангажирано делуваме во заштитата на здравјето на своите вработени, следејќи ги пропишаните правила и ангажирајќи надворешни стручни лица кои вршат проценка на условите за работа на вработените. За условите при работа и здравјето на вработените извршена е стручна евалуација, изработен е елаборат од надлежна компанија во кој освен извршената контрола на условите за работа и насоките за потребната здравствена превенција имплементиран е и планот за евакуација во случај на опасност. Проценката на условите за работа, насоките за здравствена превенција, елаборатот и планот за евакуација се изработени од страна на компанија со OSHAS 18001:2007 сертификат.

Сепак, безбедноста при работа не е само одговорност на компанијата, туку е одговорност и на секој вработен. Од вработените се очекува да ги почитуваат правилата за безбедност на работа, внимавајќи и постапувајќи разумно, со што можат да спречат да се повредат себеси или колега со кого работат. Компанијата е отворена за сите сугестии од вработените кои можат да придонесат за подобрување на безбедноста како дел од нашата постојана заложба за унапредување на безбедноста при работа и обезбедување што посигурна работна средина.

РАБОТНО ВРЕМЕ

Работното време на вработените не ги надминува законски пропишаните стандарди според важечките закони во земјата и според ILO 1 конвенцијата.

ПЛАТЕН ОДМОР И ПРАЗНИЦИ

На сите вработени им е овозможено користење на платен одмор во текот на годината, според законските нормативи. Државните и верските празници се неработни денови.

ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ

Инфосигнал е компанија посветена на почитување на сите закони и регулативи за животната средина, со сите дозволи и одобренија потребни за нашата работа. Водиме грижа за соодветно ракување, чување и одложување на материјалите и навременото и прецизно поднесување на бараните извештаи до соодветните државни институции.

Својата еколошка одговорност ја остваруваме преку активности кои директно ја чуваат нашата околина од отпад и загадување. Ги почитуваме еколошките прописи и соработуваме со институциите и локалната заедница. Во своето работење се грижиме за поефикасно користење на енергијата и водата и со тоа придонесуваме за намалување на негативните влијанија врз животната средина.

Во рамките на својата работа вклучени сме во соодветно селективно собирање на отпадот кој произлегува од нашето работење, согласно со прописите и водејќи сметка со ниту еден сегмент од нашето делување да не ја загадуваме околината, вршиме селекција на секојдневниот отпад кој понатаму го предаваме на рециклирање и активно учествуваме во грижата за зеленилото и за хигиената во нашата непосредна околина.

Во нашата понуда се и производи кои се изработени според ISO 9001 и ISO 14001 стандарди и кои директно влијаат на намалувањето на емисијата на CO₂ со што придонесуваме за заштита на животната средина.

Во поглед на општествената одговорност насочени сме да работиме одговорно и да се грижиме за локалната заедница и за човековата околина и постојано да се унапредуваме во зачувувањето на околината.

Постојано работиме на градење и одржување на позитивни и продуктивни односи со заедницата во која работиме.

Од нашите вработени и од деловните соработници се очекува да ја делат нашата грижа за заедницата и за околината и да постапуваат соодветно начелата на компанијата.

ПРЕКРШУВАЊЕ НА ОДРЕДБИТЕ ОД КОДЕКСОТ И НЕСООДВЕТНО ОДНЕСУВАЊЕ

Доколку некој од деловните соработници или партнери на Инфосигнал не ги почитува правилата за етичко однесување и деловно работење според законските прописи, Инфосигнал го задржува правото да ја прекине деловната соработка.

Прекршувањето на одредбите укажани во овој кодекс од страна на вработен во компанијата се третира сериозно и може да биде предмет на интерна постапка.

ПРИЈАВИ ЗА ПРЕКРШУВАЊЕ НА КОДЕКСОТ

Доколку надворешно лице, клиент, соработник, деловен партнер, смета дека кон него не е постапено професионално, одговорно и според принципите на компанијата, може да достави писмена пријава во компанијата до одговорните лица. Инфосигнал се обврзува дека со пријавата ќе постапува професионално и доверливо, дека ќе ја штити анонимноста на пријавувачот и дека ќе преземе мерки за решавање на случајот.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Со кодексот задолжително се запознати сите вработени во компанијата веднаш по нивното започнување со работа во компанијата.

СОДРЖИНА

НАША МИСИЈА	1
НАША ВИЗИЈА.....	1
ПРИМЕНА НА КОДЕКСОТ НА ОДНЕСУВАЊЕ.....	1
ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ	1
Почитување на законските норми	2
Основни етички начела	2
Правичен и рамноправен третман.....	2
Заштита од вознемирување на работното место	2
Заштита на лични податоци.....	3
Доверливи информации	3
Заштита на имотот на компанијата	3
СТАНДАРДИ НА ДЕЛОВНАТА КОМУНИКАЦИЈА	4
Стандарди за јазикот	4
Директна комуникација со клиенти.....	4
Комуникација со клиенти преку телефон.....	4
Комуникација преку електронска пошта	4
Стандарди за работниот изглед на вработените	5
ИНТЕГРИТЕТ НА КОМПАНИЈАТА	5
Интегритет при раководење.....	5
Забрана за измама и корупција.....	5
Соработка со државни и јавни службеници.....	6
Соработка со добавувачи, купувачи и деловни партнери	6
Фер конкуренција	6
Судир на интереси	7
Политичка активност	7
Хуманитарни организации.....	7
ЗДРАВЈЕТО И БЕЗБЕДНОСТА НА РАБОТНОТО МЕСТО	7
РАБОТНО ВРЕМЕ	8
ПЛАТЕН ОДМОР И ПРАЗНИЦИ	8
ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ	8
ПРЕКРШУВАЊЕ НА ОДРЕДБИТЕ ОД КОДЕКСОТ И НЕСООДВЕТНО ОДНЕСУВАЊЕ	9
ПРИЈАВИ ЗА ПРЕКРШУВАЊЕ НА КОДЕКСОТ.....	9
ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ.....	9