



Broj: 47-2018

Datum: 26.02.2018.

Na osnovu odluka donetih na Preispitivanju od strane rukovodstva, održanom 22.01.2018., a u skladu sa Pravilnikom o radu "In vitro LAB" doo Šabac, sekcija III, član 7., stav 1., tačka 2., direktor "In vitro LAB" doo Šabac, dana 26.02.2018. godine, donosi:

KODEKS ETIČKOG I POSLOVNOG PONAŠANJA zaposlenih u "In vitro LAB" doo Šabac

UVOD:

Kodeks je zbornik Zakona, pravila i propisa kojim se reguliše ponašanje ljudi u nekoj oblasti. Etički kodeks sadrži pravila kojih se svaki zaposleni mora pridržavati u svojoj praksi (zaštita interesa korisnika, tajnost izveštaja, savesnost i nepristrasnosti u radu itd.). Etičko ponašanje predstavlja temelj poverenja koje je neophodno za dugoročni uspeh organizacije, zbog čega i poštovanje principa etičkog i zakonskog poslovnog ponašanja treba da se sprovodi bez ikakve rezerve. Od osnivanja 2013. godine, "In vitro LAB" Šabac se polako razvija u modernu laboratoriju sa prepoznatljivim i jedinstvenim imidžom. Ovo je vrednost koju svako od zaposlenih treba maksimalno da štiti i dalje izgrađuje, iskazujući poštovanje prema kolegama, korisnicima, saradnicima i dobavljačima. Odgovornosti u pogledu etičkog i zakonskog poslovnog ponašanja i poslovanja, kao i smernice koje su sadržane u Kodeksu čine osnovu predanosti da se sve poslovne aktivnosti obavljaju na zakonom dozvoljen način i uz poštovanje najviših etičkih i poslovnih standarda. Od najveće je važnosti da se ovi principi i dalje slede u svakodnevnom radu, jer održavanje zajedničke reputacije predstavlja zajedničku odgovornost. Ovakav Kodeks potvrđuje predanost "In vitro LAB" Šabac poslovanju u skladu sa svim primenljivim Zakonima i najvišim standardima poslovne etike. Odnosi se na sva lica koja su u "In vitro LAB-u" u radnom odnosu na neodređeno ili određeno vreme, kao i na lica koja su angažovana po bilo kom drugom osnovu. Primenjuje se na svim nivoima, kako u internoj, tako i u eksternoj komunikaciji. Zahtevi modernog poslovanja i poslovne kulture, koji su u ovom Kodeksu pobrojani, imaju za cilj da doprinesu poslovnom uspehu i ukupnoj reputaciji "In vitro LAB" Šabac. Od svakog zaposlenog očekuje se, ne samo poštovanje principa i pravila, nego i da svojim sugestijama pomogne da se standardi i pozitivna stremljenja dalje usavršavaju. Predlozi i sugestije za dalje unapređivanje ove izuzetno značajne oblasti, u cilju daljeg razvoja laboratorije i ukupnog poslovanja, biće razmatrani i integrisani u nove verzije kodeksa.

I. VREDNOSTI, OPREDELJENJA, OPŠTE PREPORUKE

1.1 BUDITE DEO "IN VITRO LAB" TIMA

U organizaciji "In vitro LAB" svi zaposleni su ravnopravni i imaju jednake mogućnosti prilikom zapošljavanja, uključujući i postavljanje na odgovarajuće radno mesto, kao i procenu performansi i unapređenja, beneficije, obuke i otkaze, koji se zasnivaju isključivo na kvalifikacijama, veštini i performansama zaposlenog, bez obzira na rasu, boju, pol, nacionalno poreklo, religiju, seksualno opredeljenje, starosnu dob, bračni i familijarni status. Od svakog zaposlenog očekuje se da deluje u granicama svojih *ovlašćenja i odgovornosti*. Da bude radan i odgovoran za rezultate koje ostvaruje, pošten, savestan i kolegijalan u odnosu sa ostalim zaposlenima, kao i da svojim radom i ponašanjem doprinosi uvećanju vrednosti organizacije, ukupnoj disciplini i efikasnom funkcionisanju sistema. *Poštovanje hijerarhije i organizacione strukture laboratorije* se podrazumeva, a za dugoročniju poslovnu karijeru poželjeno je razvijati i sledeće osobine:

- ☞ Budite posvećeni "In vitro LAB"-u i poslu koji obavljate. Budite preduzimljivi, imajte inicijativu i gradite samostalnost. Razvijajte spremnost da se prilagođavate novim izazovima. Poštujte individualnost drugih i jačajte svoje kompetencije kako biste sve delegirane zadatke mogli efikasno da izvedete do kraja.
- ☞ Svi vaši postupci moraju biti u skladu sa definisanim načelima poslovne etike.

- ☞ Od zaposlenih se očekuje poštovanje svih važećih Zakona, standarda i pravila u poslovanju, orijentisanost ka postizanju postavljenih ciljeva, kao i maksimalna kolegijalnost i fer odnos prema drugima.
- ☞ Dinamične promene u okruženju i razvoj poslovnih procesa, od svih zaposlenih, uključujući i rukovodioce, zahtevaju visok nivo spremnosti za kontinuirano usavršavanje znanja, veština i sposobnosti. Budite otvoreni za saradnju, prenos i razmenu znanja i iskustava, kao i da profesionalno podržite nove članove u svom timu, jer se jedino na ovaj način kadrovski potencijal, kao najdragocijiji resurs dalje unapređuje i stvaraju osnove za razvoj i sigurnu budućnost za generacije koje dolaze.
- ☞ Uspeh kompanije kao celine je u dobroj meri određen kvalitetom i nivoom komunikacije i međusobne saradnje zaposlenih. Zato negujte prijateljski stav, atmosferu uzajamnog uvažavanja i tolerancije, kao i poštovanja i promovisanja timskog duha.

1.2 VREDNOSTI I OPREDELJENJA

1.2.1 Poštovanje zaposlenih

Razlog zbog čega zaposlene smatramo najvećom vrednošću nalazi se u izazovima vremena koja su ispred nas. Uz zahvalnost i poštovanje prema vrednosti i lojalnosti trenutno zaposlenih, bićemo veoma aktivni kada je u pitanju izbor i priprema budućih članova "In vitro LAB" tima, jer želimo njihovu punu participaciju u stvaranju zajedničkih vrednosti na kojima se zasnivaju vizija i misija organizacije.

1.2.2 Poštovanje korisnika usluga

Korisnici naših usluga su bili, i biće osnov našeg opstanka i daljeg razvoja organizacije u celini i njenih pojedinih delova. Doživljavamo ih kao konačne arbitre rezultata naših poslovnih procesa i aktivnosti i zbog toga je zadovoljenje potreba i očekivanja sadašnjih i budućih korisnika usluga naša primarna odgovornost.

1.2.3 Poštovanje vlasnika-osnivača

To što je neko odlučio da osnuje i uloži u stvaranje ovakve laboratorije, preuzimanjem određenog ličnog rizika je činjenica nužna poštovanja. Adekvatnom poslovnom i investicionom politikom i fokusom na ostvarenje ključnih indikatora ekonomskih performansi želimo da, pre svega, obezbedimo stabilno poslovanje koje premašuje nivo očekivanja naših osnivača i da, u isto vreme, zadovoljimo i potrebe svih ostalih zainteresovanih strana.

1.2.4 Poštovanje partnera-podugovarača i ugovarača

"In vitro LAB" karakterišu permanentni razvoj i unapređenje poslovnih performansi, što podrazumeva građenje održivih alijansi i razvoj partnerskih odnosa sa svim relevantnim akterima iz poslovnog ambijenta. "In vitro LAB" je otvoren i spreman za uspostavljanje novih i poboljšanje postojećih partnerskih odnosa, zasnovanih na jasno identifikovanim koristima za obe strane, poverenju i međusobnom uvažavanju.

1.2.5 Odnos prema životnoj sredini

Ekološkim aspektom poslovne politike i Izjavom o politici kvaliteta i nepristrasnosti, opredelili smo se za očuvanje i dalje unapređenje kvaliteta životne sredine, svesni veličine njenog udela u ukupnom kvalitetu življenja. To postižemo kontrolisanom potrošnjom prirodnih resursa, posebno energenata i vode, redovnim monitoringom učinaka svih aspekata životne sredine i stalnom edukacijom u cilju podizanja nivoa svesti o značaju očuvanja životne sredine, kao i kvalitetom usluga.

1.2.6 Odnos prema društvu

"In vitro LAB" sebe prepoznaje kao odgovornog, aktivnog člana društva i takav status nastoji da očuva i unapredi načinom na koji radi, rezultatima koje postiže i planovima koje projektuje. Odnosom prema društvenoj zajednici, posebno prema lokalnom okruženju, želimo da uspostavimo jedinstvo ciljeva i interesa i poboljšamo imidž organizacije, kao faktora koji aktivno doprinosi stabilnosti i kvalitetu društva. Od zaposlenih se očekuje posvećenost osnovnim vrednostima, a primena se podstiče, stvaranjem internog okruženja gde svako od zaposlenih može ostvarivati punu integraciju sa svim ciljevima organizacije.

1.3 ODGOVORNOST, OVLAŠĆENJA, HIJERARHIJA

Obaveze, odgovornosti i ovlašćenja svakog zaposlenog u "In vitro LAB" definisane su Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova. U obavljanju redovnih i svih delegiranih poslova svako od zaposlenih mora postupati profesionalno, odgovorno, marljivo, istrajno, poštujući *hijerarhiju* i nastojeći da sve zadatke obavi na način koji je u skladu sa Zakonskom regulativom, definisanim procedurama i poslovnom etikom, u najboljem interesu za "In vitro LAB".

II. OSNOVNI PRINCIPI ETIČKOG PONAŠANJA

2.1 SUKOB INTERESA

Rukovodstvo i svi zaposleni u "In vitro LAB" svoje poslove moraju obavljati na način koji je kompatibilan sa lojalnošću i gde nema sukoba interesa sa organizacijom ili njenim odeljenjima. Odluke i postupci zaposlenih na svim hijerarhijskim nivoima moraju biti u najboljem interesu za "In vitro LAB", a sve okolnosti u kojima se lični interes sukobljava sa interesima organizacije moraju se izbegavati. U osnovi to znači da se imovina i resursi "In vitro LAB", poverljive informacije u vezi sa poslovanjem, ni na koji način ne smeju staviti u funkciju lične koristi, uvećanja vlastite imovine, ili imovine nekih drugih lica. Bilo koji vid angažovanja izvan "In vitro LAB" ne sme ugroziti obavljanje redovnog posla, pri čemu se pod uticajem podrazumevaju i vreme, kao i pažnja koja je neophodna za kvalitet rada u laboratoriji.

2.2 ZLOUPOTREBA INFORMACIJA - POVERLJIVOST

Sva dokumenta, procedure, planovi i izveštaji o rezultatima ispitivanja koji nisu javno dostupni smatraju se poverljivim, a njihova zloupotreba je zabranjena. Ovakvi podaci, u elektronskom, pisanom, usmenom ili bilo kom drugom obliku ne smeju se otuđivati i koristiti u neposlovne svrhe, ili davati na uvid konkurenciji. Ukoliko je zaposleni, po prirodi svoga posla, upoznat sa informacijama poverljive prirode i koristi poverljiva dokumenta ili materijalne informacije koje nisu javnog tipa, ne sme ih upotrebljavati radi sticanja lične dobiti. Prema poverljivim informacijama treba se odnositi odgovorno i savesno, u skladu sa ovlašćenjima, a definisane su Pravilnikom o čuvanju tajnosti podataka - poverljivosti broj 30-2018 usvojenim 06.02.2018. U slučajevima kada nije potpuno jasno da li je reč o poverljivoj informaciji i da li neko od zaposlenih ima ovlašćenja da pristupi, koristi ili iznese podatke, treba zatražiti odgovarajuće instrukcije od neposrednog rukovodioca. Svi postupci suprotni navedenim smernicama mogu zaposlene izložiti građanskim i krivičnim kaznama, a takođe mogu da uzrokuju i pokretanje postupaka protiv "In vitro LAB". Zabrana raspolaganja i objavljivanja poverljivih informacija važi i posle prestanka radnog odnosa.

2.3 VOĐENJE RAČUNOVODSTVENE I FINANSIJSKE DOKUMENTACIJE

U "In vitro LAB" se u svakom trenutku mora voditi precizna i verodostojna dokumentacija, a svako falsifikovanje dokumenata predstavlja ozbiljan prekršaj. Sve uplate i isplate novca, pružanje usluga i druge transakcije moraju biti detaljno unete u računovodstvenu i drugu dokumentaciju i odobrene u skladu sa politikom organizacije. Zaposleni su u obavezi da sarađuju sa agencijom za knjigovodstvene usluge, i da u potpunosti prenose sve relevantne podatke.

2.4 POSLOVNI POKLONI I REPREZENTACIJE

Zaposleni u "In vitro LAB" ne smeju nuditi ili primati poklone, povlastice ili reprezentaciju ukoliko bi to predstavljalo kršenje Zakona, ili bi moglo da utiče na rad, rezultate ili odlučivanje protivno interesima "In vitro LAB" Šabac. Poslovni pokloni -reprezentacija mora biti u skladu sa poslovnim bon-tonom.

2.5 DISKRIMINACIONO UZNEMIRAVANJE

U skladu sa Zakonom o sprečavanju zlostavljanja na radnom mestu (mobinga) i internim propisima u pogledu prevencije i postupanja, zaposleni u "In vitro LAB" ne mogu da kao rukovodioci ili kolege, pod bilo kojim okolnostima, sprovode bilo kakav neodgovarajući pritisak ili uticaj na kolege, da daju uvredljive primedbe ili deluju na način koji podriva integritet ili uznemirava bilo koga od zaposlenih. Na radnom mestu nije dozvoljen bilo kakav vid diskriminacionog uznemiravanja. Zaposleni u "In vitro LAB" ne smeju obavljati bilo koju aktivnost koja je vezana za pretnje, zastrašivanje ili neprijateljsko ponašanje, kao ni da koriste epitele ili omalovažavanja koja se odnose na rasu, boju kože, religiju, pol, nacionalno poreklo, godine života, status, fizički nedostatak ili politički stav, kao i seksualno opredeljenje drugog zaposlenog, korisnika usluge, dobavljača, ugovarača, po bilo kom od navedenih osnova.

2.6 SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

U "In vitro LAB" zabranjeno je seksualno uznemiravanje na radnom mestu, ili bilo koji drugi vid nepoželjnog verbalnog ili fizičkog ponašanja seksualne prirode. Za ovakve prekršaje predviđene su odgovarajuće sankcije.

2.7 POLITIČKE I STRANAČKE AKTIVNOSTI

Nije dozvoljeno korišćenje reputacije, interesa ili imovine "In vitro LAB" radi pružanja podrške nekoj političkoj partiji ili pokretu, kao ni bilo koji vid političke aktivnosti na radnom mestu. Istovremeno, očekuje se da podrška ili članstvo zaposlenog u nekoj političkoj partiji ili pokretu, neće ni u kom smislu imati negativan uticaj bilo koje vrste, na valjan i pošten rad zaposlenog u "In vitro LAB".

III. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH

3.1 PONAŠANJE NA RADNOM MESTU

Kultura rada zahteva tačnost! Na radno mesto treba stići najkasnije 15 minuta ranije, kako bi se sa radom počelo na vreme. Nije dozvoljeno kasniti na posao ili bez preke potrebe odlaziti pre kraja radnog vremena. Napuštanjem radnog mesta "tačno u minut", stvara se utisak da se što pre želi napustiti radno mesto. Vreme za odmor i pauza za obrok svakog zaposlenog je 30 minuta u toku radnog dana. Propisano vreme treba poštovati, i iskoristiti za obrok. Radi efikasnijeg obavljanja poslova treba izbegavati privatne posete u toku radnog vremena. Dužinu službene posete treba svesti na razumnu meru.

3.2 BRIGA O IMOVINI

Savesna upotreba, očuvanje i uvećanje imovine "In vitro LAB" je primarna odgovornost svakoga od zaposlenih. Otudivanje, uništavanje, neovlašćeno korišćenje i bilo koji vid vandalizma ili svesnog oštećenja prostora, opreme ili laboratorijskog nameštaja je najstrože zabranjen. Svako od zaposlenih je odgovoran za urednost radnog mesta, dokumentacije i svih ostalih oblasti radnog prostora, kao i da brine o predmetima ispitivanja i lično doprinosi čistoći radnog okruženja. Svi zaposleni odgovorni su za zaštitu opreme, inventara, pribora, i vozila. Imovinu i opremu "In vitro LAB", uključujući i kompjutere i svu drugu elektronsku ili mehaničku opremu za prenošenje podataka, treba koristiti samo za potrebe obavljanja posla. Da bi se radno okruženje učinilo prijatnijim dozvoljeno je oplemeniti radni prostor detaljima i uvek ga održavati čistim i urednim. Slike, fotografije ili ostali detalji koji su vidno izloženi po zidovima ili ostalim delovima nameštaja u poslovnim prostorijama moraju biti umetničkog sadržaja, ili primereni detalji koji nisu van uobičajenih poslovnih normi. Politički, erotski ili bilo koji sadržaji u suprotnosti sa uobičajenim poslovnim kriterijumima dobrog ukusa, nisu dozvoljeni. Ukoliko nije predviđena posebna aplikacija, poželjno je da na desktopu računara bude postavljeno neko od obeležja laboratorije, npr. logotip. Neprimereno je da se na desktop računara postavljaju fotografije kompromitujućeg sadržaja, kao i sve ilustracije koje ne odgovaraju kriterijumima dobrog ukusa.

3.3 ZAŠTITA ZDRAVLJA I BEZBEDNOST NA RADU

U laboratoriji "In vitro LAB" zaštita zdravlja i bezbednost na radu svih zaposlenih je od najvećeg značaja. Organizacija se obavezuje da obezbedi načine za upoznavanje sa usvojenim propisima, kao i sve neophodne preduslove kako bi svako od zaposlenih bio adekvatno obučan u pogledu zaštite zdravlja i bezbednosti na radu. Odgovornost je svakog pojedinca da radi sopstvene i opšte bezbednosti bude upoznat i pridržava se svih definisanih zahteva u ovoj oblasti (VL ŠA LU 01, Mere predostrožnosti). Uslovi rada koji nagoveštavaju opasnost ili ugrožavanje bezbednosti treba da se odmah prijave rukovodiocu laboratorije. Zaposleni ne smeju dolaziti na posao pod uticajem alkohola ili drugih opojnih sredstava, niti ih smeju konzumirati tokom rada, jer se na ovaj način ugrožava lična, kao i bezbednost ostalih zaposlenih, narušava se ugled, a mogu se uzrokovati i različite vrste problema, kao i finansijski gubici. U skladu sa Zakonom o zabrani pušenja na radnom mestu, pušenje nije dozvoljeno u laboratorijskom prostoru.

3.4 ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

"In vitro LAB" je svestan važnosti i uticaja koji životna sredina ima na ukupni kvalitet življenja, i strateški je opredeljen za očuvanje i dalje unapređenje kvaliteta okruženja, a od svih zaposlenih očekuje se aktivno učešće u svim ovim procesima. U "In vitro LAB-u" se insistira na primeni svih Zakona, propisa, procedura, uputstava i drugih akata o zaštiti životne sredine, koji se primenjuju u okviru aktivnosti i zahteva posla na konkretnom radnom mestu. Svako u svom domenu snosi odgovornost za poštovanje zahteva u vezi sa zaštitom životne sredine, zbog čega treba da se dobro upozna sa posledicama ili uticajima koje obavljanje nekog posla može imati na životnu sredinu. Svi zaposleni u "In vitro LAB" su u obavezi da poslove obavljaju na način kojim se štiti okruženje. Ukoliko neko od zaposlenih uoči stvaran ili

Zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!



potencijalno negativan uticaj na životnu sredinu, koji proizilazi iz obavljanja delatnosti "In vitro LAB", potrebno je da odmah obavesti rukovodioca laboratorije. U "In vitro LAB" se posebno vrednuje lična odgovornost zaposlenih prema životnoj sredini. U cilju racionalnije potrošnje energije i vode na nivou cele laboratorije, od izuzetne je važnosti aktivno uključivanje i lični doprinos, što podrazumeva primenu svih preduzetih mera za uštedu, razvrstavanje otpada, isključivanje kompjutera, ostalih tehničkih uređaja i svetala po završetku radnog vremena, štampanje dokumenata samo u slučajevima kada je neophodna štampana verzija, kao i učešće u većim projektima na nivou laboratorije.

3.5 ODNOS SA KORISNICIMA USLUGA, UGOVARAČIMA/PODUGOVARAČIMA

Saradnja sa korisnicima usluga, ugovaračima/podugovaračima i dobavljačima u "In vitro LAB", zasnovana je na ugovorima, poštovanju Zakonske regulative, primeni standarda i podzakonskih akata. Jasan i transparentan stav, kvalitet usluga i poštovanje rokova doprinosi održavanju profesionalnih odnosa, koji se temelje na jasnim kriterijumima i procedurama, koji moraju poštovati kako zaposleni u "In vitro LAB-u", tako i korisnici usluga, dobavljači, ugovarač/podugovarači.

3.6 UPOTREBA INTERNETA

Pristup internetu zaposlenima u "In vitro LAB-u" omogućen je u cilju efikasnijeg obavljanja posla, praćenja savremenih rešenja, tokova u oblastima laboratorijskog ispitivanja, kao i zakonske regulative i novih izdanja standarda na osnovu kojih se vrše ispitivanja ili tumače dobijeni rezultati. Podrazumeva se da je svaka upotreba celishodna i isključivo u funkciji radnih zadataka, odnosno da zaposleni upotrebom internet servisa ne ugrožavaju interese, integritet i sigurnost računarske mreže laboratorije. Nenamenskim i neprihvatljivim korišćenjem interneta u "In vitro LAB-u" smatra se i instaliranje, distribucija, oglašavanje, prenos i upotreba nelicenciranih piratskih softvera, narušavanje sigurnosti i remećenje internet komunikacije, korišćenje destruktivnih i opstruktivnih programa ili lično oglašavanje zaposlenog u cilju sticanja lične koristi. Neposlovna upotreba interneta podrazumeva i posetu sajtovima radi korišćenja audio i video materijala u neposlovne svrhe, korišćenje internet servisa radi promovisanja, zastupanja ili drugih potreba društava i organizacije čija delatnost nije u vezi sa poslovanjem "In vitro LAB-a", kao i komercijalne aktivnosti koje nisu u vezi sa poslovnim potrebama "In vitro LAB-a". Sistem elektronske pošte ne sme se koristiti na načine koji su uvredljivi za druge, ili protivurečni i nedosledni profesionalnom imidžu "In vitro LAB-a". Takođe je zabranjena svaka upotreba za obezbeđenje privatnih aranžmana, odavanje poverljivih, osetljivih ili vlasničkih informacija ili korišćenje u bilo koju drugu neadekvatnu svrhu. Gledanje i distribuiranje pornografije na radnom mestu, prosleđivanje lančanih e-mailova i svesno slanje destruktivnih sadržaja - virusi i sl. su strogo zabranjeni. Sve originalne poruke i informacije koje su generisane ili kojima je rukovao sistem elektronske komunikacije "In vitro LAB-a", uključujući backup kopije, smatraju se vlasništvom "In vitro LAB-a", a rukovodstvo ima pravo da pregleda dokumentaciju ili zahteva uvid u elektronsku poštu sa službenog naloga, koja je u vezi sa poslom.

3.7 AKTIVNOSTI NAKON ZAVRŠETKA RADNOG ODNOSA

Pre prestanka radnog odnosa zaposleni je dužan da preda sve dokumente koje poseduje (VL ŠA F 005 List za evidentiranje izdatih kopija dokumenata), a koji se odnose na poslodavca ili s njim povezana društva, posebno sve beleške, memorandume, vizit karte, zabeleške, nacрте, zapisnike, izveštaje, brojeve telefona, e-mail adrese, spise i druge slične isprave (kao i kopije ili druge reprodukcije) - i sve predmete bilo koje prirode, koji su mu ustupljeni od strane poslodavca ili trećih lica. To se posebno odnosi i na sve isprave, koje sadrže poverljive podatke (dokumenta u štampanoj ili elektronskoj formi, izveštaje ili arhive, korisničke lozinke za pristup serverima podataka, ostale pristupne šifre, e-mail nalog, brojeve telefona, kao i sve kopije u kojima su sadržane informacije laboratorije). Da je zaposleni predao dokumenta, potvrđuje se potpisom na Listi za evidentiranje izdatih kopija dokumenata VL ŠA F 005, na mestu "razdužio". Zaposleni je dužan da čuva poslovnu tajnu za vreme i nakon prestanka radnog odnosa, na šta se obavezuje potpisivanjem Izjave o čuvanju poslovne tajne, VL ŠA F 013.

3.8 FUNKCIJA UZORA RUKOVODSTVA I MENADŽERA QMS-a

Rukovodstvo i menadžera QMS-a laboratorije treba da odlikuje etički besprekorno ponašanje na radnom mestu, što podrazumeva iskrenost, poštenje, poštovanje i doslednost u odnosu prema zaposlenima, ali i prema korisnicima usluga, dobavljačima, konkurentima, organima vlasti i svim ostalim vidovima javnosti.

Zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

Menadžer QMS-a laboratorije na svim nivoima, svojim ponašanjem i pristupom poslu treba da bude uzor zaposlenima na ostalim hijerarhijskim nivoima. Šefovi odeljenja odgovorni su za primenu procedura i uputstava u svim delovima laboratorije i imaju obavezu da kontinuirano prate rad zaposlenih, da prepoznaju radne potencijale, kao i da usmeravaju ukupan profesionalni razvoj pojedinaca. Kreiranje i održanje podsticajne radne atmosfere, timskog duha i odnosa međusobnog uvažavanja i poverenja između zaposlenih je deo odgovornosti rukovodioca laboratorije. Detaljnije informacije o pravima i obavezama mogu se pročitati i u drugim dokumentima laboratorije koji su dostupni: Ugovor o radu, Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova, Pravilnikom o čuvanju tajnosti podataka, procedure, uputstva.

IV. POSLOVNA KULTURA

4.1 ODEĆA I IZGLED ZAPOSLENIH

U svakodnevnom poslovnom oblačenju poželjno je biti uredan i elegantan, što podrazumeva visok nivo lične higijene, čistoću i jednostavnost odeće u kojoj se dolazi na posao, koja treba da bude usklađenih boja i neupadljiva. Komunikacija izgledom je ono što drugi vide i prihvataju kao sliku poslovnog čoveka koji je deo imidža organizacije i koju on predstavlja. U poslovnom svetu izgled predstavlja kombinaciju besprekorne higijene i primerenog poslovnog odevanja. Može se postići i bez prevelikih novčanih ulaganja, jer pre svega zahteva negovanost i određen izbor radne uniforme, čime se ostavlja utisak osobe koja pazi na sebe, ali i na okruženje u kome radi. Radna uniforma, u skladu sa merama zaštite na radu i uslovima rada, u "In vitro LAB-u" podrazumeva radnu bluzu, radne pantalone, mantil i klompe. Radna uniforma mora uvek biti uredna i čista. *Za žene:* Kosa treba da bude uvek čista i uredna. Preporučuje se diskretna šminka, prirodnih boja. Nokti moraju biti uredni. Zaposleni koji učestvuju u ispitivanju, ne smeju imati duge i lakirane nokte i nakit na rukama. *Za muškarce:* Na posao treba dolaziti uvek sveže obrijan. Ukoliko se nose brada ili brkovi treba ih uredno oblikovati. Na poslu treba nositi čarape tamnijih boja koje pokrivaju deo nogu između klompi i pantalona, dok su sportske čarape neprikladne.

4.2 KOMUNIKACIJA ZAPOSLENIH

4.2.1 Verbalna komunikacija

- ☞ Uvek koristiti književni jezik.
- ☞ Ne koristiti psovke i ne govoriti suviše tiho ili preglasno.
- ☞ Koristiti svima razumljiv rečnik.
- ☞ Kreirati prijatnu atmosferu, biti ljubazan, a ne izveštačen i usiljen.
- ☞ Pažljivo i aktivno slušati sagovornika. Gledati u oči onog ko govori.
- ☞ Ne treba grubo prekidati sagovornika ukoliko se drži teme razgovora.
- ☞ Nedopustivo je imati žvaku ili jesti prilikom komunikacije sa drugom osobama.
- ☞ Ne držati ruke u džepovima prilikom razgovora.
- ☞ Pozdrav treba da bude srdačan, jer predstavlja izraz poštovanja prema osobi sa kojom se komunicira.
- ☞ Osim pozdrava i kratke razmene informacija, ne treba razgovarati u hodniku.
- ☞ Nedopustivo je vikati, dozivati, glasno se smeјati.
- ☞ U direktnom razgovoru nema potrebe za fizičkim kontaktom, sagovornika ne treba hvatati za ruku, tapšati po ramenu i sl.

4.2.2 Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je informativnija od verbalne, jer se više informacija dobija na osnovu izgleda, načina stajanja, sedenja, gestikulacije, načina na koji se sagovornik posmatra. Da bi se ostavio pozitivan utisak na druge, važno je komponente komunikacije držati pod kontrolom i stalno usavršavati.

4.2.2 Telefonska komunikacija

Telefonski razgovor često može biti prvi ili jedini utisak sagovornika, ne samo o pojedincu, već i o "In vitro LAB-u" i zato je važno poznavati kulturu telefoniranja. Na poziv treba odgovoriti najkasnije posle trećeg zvona. Nakon uspostavljanja veze treba se predstaviti tako što se uz svoje ime navede i naziv laboratorije, odnosno funkcije kojoj zaposleni pripada. Za vreme razgovora treba nastojati da glas zvuči što prijatnije. Dok se razgovara telefonom ne smeju se ispoljavati dosada i nervoza, ili praviti grimase. Razgovori treba da budu sažeti i kratki, jasni i precizni. U toku radnog vremena treba izbegavati pozive

prijateljjima i rođacima, kao i sve druge privatne telefonske razgovore. Dok se razgovara telefonom, posebnu pažnju treba obratiti na to da se ne ometaju kolege u obavljanju aktivnosti.

4.2.2 Upotreba mobilnih telefona

Zabranjena je upotreba mobilnih telefona u laboratorijama tokom rada. Mobilni telefoni jesu veoma praktični, ali i nesigurni, tako da zaposleni mora voditi računa o poverljivim informacijama. Obavezno je da se na poslovnim sastancima isključi mobilni telefon. Nedopustivo je da se telefonira dok je sastanak u toku. Neprimereno je korišćenje službenih brojeva mobilnih telefona u neposlovne svrhe. Razgovori treba da optimalno traju, da budu konstruktivni i u funkciji posla.

4.3 NAČELA POSLOVNE KORESPONDENCIJE

Zaposleni u "In vitro LAB-u", čiji posao podrazumeva i korespondenciju sa različitim zainteresovanim stranama, treba da imaju u vidu osnovna načela kojima podleže poslovna korespondencija:

- ☞ *brzina i ekspeditivnost*: na primljeno pismo, e-mail, treba odgovoriti u što kraćem vremenskom roku (najkasnije do 24 časa). Kada nije moguće odmah dati potpun odgovor, treba poslati preliminarni i napomenuti da će naknadno uslediti i pravi odgovor;
- ☞ *istina i zakonitost*: sve informacije koje se iznose treba da budu proverene, potkrepljene i zasnovane. Ovo je posebno važno zato što pisana korespondencija ima pravni značaj i služi kao dokazno sredstvo;
- ☞ *pouzdanost i tajnost*: podrazumeva neprekidno i sigurno funkcionisanje korespondenta i bez obzira na predmet pisma obavezu svih da čuvaju službenu, odnosno poslovnu tajnu;
- ☞ *sažetost i jasnost*: podrazumeva da se sažeto i tačno, precizno i nedvosmisleno istakne šta se pismom želi, šta rešava, šta odlučuje i sl;
- ☞ *konzistentnost* - pisanje poslovnim stilom: rečenice treba da budu kratke, pravopisno i gramatički pravilne, bez upotrebe stranih reči i izraza, arhaizama i provincijalizama, u odmerenom, dostojanstvenom, korektnom i učtivom tonu.

4.3.1. Kultura komuniciranja e-mail-om

U poslovne svrhe treba koristiti e-mail laboratorije, a ne adrese otvorene kod provajdera, koje su namenjene za ličnu komunikaciju. Prilikom korišćenja interneta, treba biti poslovan i informaciju dati u što kraćoj i preglednijoj formi. Više informacija, uključujući i grafikone, slike i tabele mogu se dodati u attachmentu. Pravopis je od suštinske važnosti, zbog čega je bitno da svaka poruka bude pravilno gramatički i stilski uređena. Preporučljiv font je Arial 11. Svaki e-mail treba da počne pozdravom, a da se završi potpisom. U "In vitro LAB-u" dogovorena forma potpisa sadrži sledeće elemente: ime, prezime i funkciju pošiljaoca, logotip, naziv i adresu laboratorije, uključujući naziv organizacione jedinice (odeljenja), broj telefona, telefaksa i mobilnog telefona (opciono), e-mail adresu pošiljaoca i web adresu "In vitro LAB-a". Potpis je na srpskom jeziku za slanje e-mail poruka u zemlji, a na engleskom za međunarodnu korespondenciju. Subject e-maila mora biti konkretan i jednoznačan, da odražava samu suštinu poruke koja se želi uputiti. E-mail adresa primaoca postavlja se u polje To. Polje BCC koristi se ukoliko se poruka šalje istovremeno na više adresa, kako svi primaoci ne bi mogli da vide ostale adrese na koje je poruka upućena. Polje CC koristi se kada se nešto radi timski, a sa informacijama koje se šalju pojedincu treba da se upoznaju i ostali članovi tima. Poslovna pravila nalažu da se na svaki e-mail odgovori u roku od 24 h, da se reči ili cele rečenice ne pišu velikim slovima i da se elektronska prepiska smatra referentnim dokumentom u slučaju nesporazuma.

4.4 POSLOVNI SASTANAK

Poslovni sastanci se zakazuju nekoliko dana unapred, kako bi svi učesnici mogli da isplaniraju vreme. Na ugovoreni sastanak ne sme se kasniti. Poslovno su opravdana kašnjenja ne duža od deset minuta, usled okolnosti na koje nije moglo da se utiče. Poslovni bon-ton nalaže da domaćin sastanka dočeka, pozdravi i rasporedi učesnike sastanka. Odmah po sedanju za sto, treba podeliti vizit karte i to tako da, osoba koja vizit kartu prima sadržaj može pročitati dok je uzima. Kartica se odlaže na sto, gde treba da bude sve vreme trajanja sastanka. Vreme početka i završetka, kao i dnevni red sastanka moraju se poštovati. Naprimerno je razgovarati sa osobama u neposrednoj blizini dok neko drugi priča, čitati i odgovarati na SMS poruke i e-mail-ove.

4.5 POSLOVNI SKUPOVI

Poslovni skupovi su prilika za upoznavanje poslovnih partnera i sticanje novih poznanstava i kontakata i zbog toga ih ne treba izbegavati. Nepojavljivanje se može shvatiti kao nezainteresovanost za poslovnog partnera- domaćina i negativno uticati na dalju saradnju. Kada prisustvuje prijemu ili poslovnom događaju, zaposleni prvenstveno predstavlja "In vitro LAB", i treba da ostavi što pozitivniji utisak na prisutne. Nekoliko sledećih smernica olakšava snalaženje u ovakvim situacijama:

- ☞ Na poslovni događaj treba doći na vreme, ili eventualno sa desetak minuta zakašnjenja;
- ☞ Poklon koji je pripremljen ne treba posebno isticati, već diskretno predati domaćinu;
- ☞ Na ulazu prvo treba pozdraviti domaćina, pa onda ostale goste;
- ☞ Pravila nalažu da se mlađi predstavljaju starijima, niži rang višem, muškarci se upoznaju sa ženama. Prilikom rukovanja redosled je obrnut: žena treba prva da pruži ruku muškarcu, starija osoba mlađoj;
- ☞ Čašu s pićem treba držati u levoj ruci kako bi desna bila slobodna za rukovanje;
- ☞ Treba izbegavati glasno pričanje i smejanje;
- ☞ Za razgovor se preporučuju neutralne teme, dok su diskusije o politici, veri, ljubavi neprimerene;
- ☞ Odevna kombinacija treba da bude u skladu sa dress codom koji je naveden na pozivnici, odnosno oblačenje treba da bude umereno i bez suvišnih detalja koji privlače pažnju, ukoliko nema posebnih napomena na pozivu za događaj;
- ☞ Stav treba da bude uspravan i da odaje samouverenost;
- ☞ Raspoloženje mora biti dobro, a pristupačnost i spremnost na razgovor se podrazumevaju.

4.6 POSLOVNI RUČAK

Veština organizovanja poslovnog ručka, bilo da se radi o gostu ili domaćinu, važna je komponenta ponašanja svakog poslovnog čoveka. Pri pozivanju poslovnih partnera na ručak, treba navesti i svrhu susreta za ručkom. Domaćin dolazi na zakazano mesto nešto ranije od dogovorenog termina. Gosta koji kasni potrebno je sačekati neko optimalno vreme. Domaćin pravi raspored sedenja većoj grupi gostiju. Goste ne treba grupisati po polu. Domaćin pokazuje gostima njihova mesta za sedenje, a seda poslednji. Konobara ne pozivati glasno, pucketanjem prstima ili mahanjem. Kada se sedne za sto i hrana stigne, salvetom prekriti krilo. Posle obroka "ovlaš" presaviti salvetu i staviti je na sto. Ne brisati usta i ne gledati što je ostalo na salveti. Prikladnije je da se ostaci hrane uklone "tapkanjem". Ne govoriti punim ustima. Hranu prinostiti ustima, a ne savijati telo prema tanjiru. Ručak je formalno gotov kada domaćin ustane.

4.7 DOGAĐAJI I NEFORMALNA OKUPLJANJA "IN VITRO LAB" DOO ŠABAC

Tokom neformalnih okupljanja, od svih zaposlenih se očekuje pristojnost. Poželjno ponašanje u ovakvim situacijama predstavlja sredinu između preterane opuštenosti i neprimerene užtogljenosti, a uključuje i određenu meru i samokontrolu u konzumaciji alkohola. Nije prikladno hvaliti se poslovnim uspesima, niti započinjati preozbiljne razgovore. Treba izbegavati kontraverzne teme o religiji, politici, kao i sve okolnosti koje mogu dovesti do međusobnih sukoba i svađa. Vreme treba provoditi sa svim kolegama, a ne samo sa zaposlenima u jednom odeljenju.

4.8 ZLATNA PRAVILA

Kada se komunicira sa drugim ljudima ne štedeti četiri čarobne reči za komunikaciju: IZVOLITE - MOLIM - HVALA – OPROSTITUTE. Oblici poslovnog ponašanja koji dokazuju da je osoba sa kojom je prijatno saradivati i komunicirati, mogu se sažeti u reč IMPULS.

- ☞ **Izgled** - pokušati da se u izgledu istakne uvek ono najbolje;
- ☞ **Maniri** - ponašati se kulturno;
- ☞ **Poštenje** - moral je imperativ;
- ☞ **Uvažavanje** - poštovati druge ljude, iako su drugačiji od uobičajenih;
- ☞ **Ličnost** - iskazati pozitivnu stranu ličnosti;
- ☞ **Stil i takt** - pokazati lični stil i samokontrolu u ophođenju sa drugim ljudima.



IN VITRO LAB
Vojvode Putnika 52, 15000 Šabac • tel/fax: 015 344 711•
www.invitrolab.rs; e-mail:office@invitrolab.rs
PIB: 108203810 • Matični broj: 20951877 • Tekući račun: 325-9500600032335-45

V. ODNOSI SA JAVNOŠĆU

"In vitro LAB" je otvorena i transparentna organizacija, koja neguje proaktivnu i dvosmernu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama. Za saradnju "In vitro LAB" sa medijima odgovoran je direktor. Zaposlenima nije dozvoljeno davanje bilo kakvih izjava ili nastup u medijima u vezi sa svim pitanjima koja se tiču poslovanja i aktivnosti "In vitro LAB-a", ukoliko prethodno nisu dobili odobrenje direktora. Pritom, treba imati u vidu da se pod terminom mediji označavaju i tradicionalni (radio, televizija, novine i sl.), kao i svi novi vidovi komunikacije (tekstualne poruke, internet, blogovi, društvene mreže). Prilikom nastupa u javnosti i komunikacije sa medijima moraju se poštovati sve vrednosti i interesi "In vitro LAB" kao organizacije. Imajući u vidu da svako od zaposlenih "In vitro LAB" svakodnevno predstavlja i van radnog mesta, očekuje se da se u razgovoru sa poznanicima, zaposlenima u drugim firmama i poslovnim partnerima takođe uvažavaju sve vrednosti i ni na koji način ne dovede u pitanje reputacija "In vitro LAB-a", jer se time istovremeno iskazuje i (ne)lojalnost prema organizaciji. Ukoliko se desi da na poslu iskrasne neki problem treba se obratiti rukovodiocu laboratorije, ili razgovarati sa direktorom. Ogovaranjem u kompaniji i izvan nje, postavljanjem negativnih komentara u on-line medijima, ili na društvenim mrežama, ne može se rešiti nijedan od problema, ali se narušava vlastiti ugled i utiče na ukupan imidž "In vitro LAB" u lokalnoj i široj društvenoj zajednici.

VI. PORUKA DIREKTORA "IN VITRO LAB" DOO ŠABAC

Svi zaposleni u "IN VITRO LAB-u" deo su tima, kojem predstoji put pun izazova. Svi zajedno uz zajednički rad i trud, kao i uvažavanjem kolega, korisnika usluga i očuvanjem imovine laboratorije, pokušaćemo da doprinesemo boljem sutra, nama, našoj deci, struci, zajednici. Svojim ponašanjem i stavom budite predstavnik svoje organizacije i trudite se da je unapredite. Samo zajedničkim snagama ostvarićemo rezultate i postići zajednički cilj - laboratoriju kakvu zaslužujemo.

DIREKTOR

Kodeks etičkog i poslovnog ponašanja zaposlenih u "In vitro LAB" doo Šabac stupa na snagu osmog dana od dana njegovog objavljivanja na oglasnoj tabli poslodavca.

"In vitro LAB" doo Šabac
Direktor

Kodeks etičkog i poslovnog ponašanja zaposlenih u "In vitro LAB" doo Šabac je objavljen na oglasnoj tabli "In vitro LAB" doo Šabac dana 26.02.2018. godine i stupio je na snagu dana 08.03.2018. godine.

"In vitro LAB" doo Šabac
Direktor