

ОПШТИНСКИ СЛУЖБЕНИЦИ МОРАЈУ ЗНАТИ

1. Општински службеници су ту да пруже одређене услуге грађанима, а ни у ком случају да третирају грађане и њихове захтјеве као нужно зло.
2. Када год вам се неко обрати да му помогнете у завршавању одређеног посла у општини, будите сретни да Вам се обратио, јер управо он оправдава постојање вашег радног мјеста, и управо он својим захтјевом обезбјеђује вашу мјесечну плату.
3. Без обзира колико времена потрошили на рјешавање његовог проблема будите љубазни, јер је он ваш купац, а уколико је он незадовољан вашим понашањем, сигурно ће се потрудити да на вашем мјесту види неког са чијом услугом је задовољан.
4. Грађанин не зависи од нас али ми зависимо од њега.
5. Грађанин није неко споља ко отежава наш рад, он је дио нашег посла.
6. Грађанин није само број, статистички податак, него људско биће са осјећајима и емоцијама попут наших.
7. Грађанин је наш клијент, корисник наших услуга, а не само порески обвезник и гласач.

ОДНОС ПРЕМА ГРАЂАНИНУ КАО КЛИЈЕНТУ ПОДРАЗУМЈЕВА

- слушати њихово мишљење и по потреби мијењати начин рада,

- услужити их са љубазношћу и поштовањем,
- никада им не рећи "не знам",
- дискриминација не постоји – исти квалитет услуге се нуди свима,

ПОНАШАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ

Запослени никад:

1. не користи непристојне и погрдне ријечи,
2. не упушта се у препирке и свађе,
3. не дозвољава да га пословни сарадник или било ко испровоцира,
4. не повисује тон у телефонском или директном разговору,
5. не гестикулира превише, не говори и не смије се прегласно,
6. не оговара сараднике, функционере или пријатеље,
7. не пије алкохолна пића и не дрогира се.

Запослени је увијек:

1. уредан и укусно одјевен,
2. физички свјеж и одморан,
3. ведар и радно расположен (породични и сви други проблеми не смију да се примјете на радном мјесту),
4. комуникативан на себи својствен начин,
5. послован, креативан, оперативан и достојанствен.

ШТА ГРАЂАНИ ОЧЕКУЈУ КАД ДОЂУ У ШАЛТЕР САЛУ

- да све своје обавезе заврше на том мјесту,

- упутство на који начин ће завршити своје послове у шалтер сали (а то им обезбјеђује инфо деск),
- љубазно особље које ће им помоћи када нису у могућности да сами заврше оно због чега су дошли,
- коректан однос свих запослених у Општини,
- простојно одјевене службенике и особље,
- додатна упутства дата на коректан начин,
- да се њихови захтјеви рјешавају у року и када то није тако очекују појашњење и извињење од стране општинских службеника.

НОРМЕ ПОНАШАЊА КОЈЕ СЛУЖБЕНИЦИ ТРЕБАЈУ ПОШТОВАТИ У КОНТАКТУ СА СТРАНКАМА

- своје понашање треба прилагодити особи или особама с којима разговарате,
- морате бити опуштени, смирени, припремљени и да тачно знате шта мислите,
- будите љубазан, добар скушалац, покажите пуно разумијевање за настали проблем, као и спремност да се он ријеша на задовољавајући начин,
- настојте да задобијете повјерење саговорника,
- радите тако да се сваки саговорник осјећа посебним, јединим и важним и то чините искрено,

- никад не обећавајте ништа што не можете да испуните,
- рекламације рјешавајте професионално и ефикасно,
- сачувајте присуство духа без обзира на евентуалну провокацију,
- ваши коментари треба да буду сажети, да не буду повод за расправу, да пруже могућност Вашем саговорнику да на њих одговори.

У КОНТАКТУ СА ГРАЂАНИМА МОРАЈУ ДА ВАЖЕ

- Толерантност,
- Љубазност,
- Учтивост,
- Сусретљивост.

Поштујући напријед наведено имаћемо задовољне грађане, а само задовољни грађани морају бити циљ службеника Административне службе општине Козарска Дубица на челу са Начелником општине.

ОПШТИНА КОЗАРСКА ДУБИЦА АДМИНИСТРАТИВНА СЛУЖБА

**ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ И
БОРАЧКО-ИНВАЛИДСКУ ЗАШТИТУ**
Светосавска бр. 5

НАЧЕЛНИК ОДЈЕЉЕЊА
Гордана Драгичевић

Тел. +387 52 410 128
Фкс: . +387 52 411 373

Информације можете наћи и на WEB
страни општине Козарска Дубица
Интернет адреса: www.kozarskadubica.org



**ОПШТИНА
КОЗАРСКА ДУБИЦА**

КОДЕКС ПОНАШАЊА ОПШТИНСКИХ СЛУЖБЕНИКА

**ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ
УПРАВУ И БОРАЧКО-
ИНВАЛИДСКУ ЗАШТИТУ**