

Na temelju članka 31. Statuta Gradskog društva Crvenog križa zagreb i članka 135. Pravilnika o radu ravnatelj Gradskog društva Crvenog križa Zagreb donosi

UPUTU O KOMUNIKACIJI S KORISNICIMA I STRANKAMA

I. OPĆI DIO

Ovim uputama uređuje se pravila komunikacije i obveze radnika zaposlenika Gradskog društva Crvenog križa Zagreb zaposlenih u **Socijalnom dućanu i Centrima za prihvati i podjelu odjeće i obuće.**

1. Opće upute

- Svi radnici obvezni su ophoditi se susretljivo, ljubazno i profesionalno s korisnicima i drugim strankama te na isti način međusobno komunicirati.
- Radnici su dužni koristiti se jezikom, terminima i onom razinom komunikacije koja je korisnicima posve razumljiva.
- Sa svakim korisnikom postupa se s jednakom pažnjom, a komunikacija se treba temeljiti na poštovanju i uvažavanju.
- Korisnike treba oslovljavati po osobnom imenu i prezimenu i ne smiju im se davati nadimci ili nazivi koji vrijeđaju njihovo dostojanstvo.
- U komunikaciji s korisnicima radnici su dužni poštivati Etički kodeks Crvenog križa i pravila kućnog reda.

2. Pravila ponašanja u komunikaciji telefonom

Razgovor telefonom mora biti kratak, jasan i uvjetovan poslom. Privatni telefonski razgovori mogu se obavljati u nužnim situacijama na način da se ne remeti obavljanje redovnih poslova.

Nakon pozdrava i predstavljanja stranku treba saslušati, ne upadajući joj u riječi. Svaku stranku treba primiti s dužnim poštovanjem, na nepristran način. Radnik treba imati jednak profesionalan pristup prema svim strankama i korisnicima

Sa strankom i korisnicima treba komunicirati jasnim i razumljivim jezikom, ne upotrebljavajući izraze koji se mogu rabiti ili tumačiti na različit i/ili dvojben način ili one koji bi stranku ili korisnika mogli dovesti u zabludu. Radnici trebaju stranci ili korisniku odmah dati sve informacije za koje su ovlašteni, odnosno uputiti ih nadležnoj osobi u Crvenom križu Zagreb.

Kada stranka ili korisnik traži informaciju koja nije u djelokrugu Crvenog križa Zagreb, potrebno joj je to objasniti i eventualno uputiti mjerodavnoj instituciji.

3. Pravila ponašanja u izravnoj komunikaciji

Pozdrav "dobro jutro" odnosno, "dobar dan" i izvolite treba biti prvi kontakt pri susretu sa strankom ili korisnikom.

Stranku ili korisnika treba saslušati, ne upadajući joj u riječ. Radnik treba imati jednak profesionalan pristup prema svim strankama i korisnicima.

Sa strankom i korisnikom treba komunicirati jasnim i razumljivim jezikom, ne upotrebljavajući izraze koji se mogu rabiti ili tumačiti na dvojbena način ili one koji bi stranku ili korisnika mogli dovesti u zabludu.

Stranci ili korisniku treba odmah dati sve informacije za koje su radnici ovlašteni, odnosno uputiti ju nadležnoj osobi.

Stranka ili korisnik ima 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 i korisnika treba se suzdržavati od glasnih rasprava, dovikivanja, primjedbi i svakog privatnog razgovora, posebno vodeći brigu o povjerljivosti podataka i informacija koje razmjenjuju radnici .

4. Pravila ponašanja u razmjeni pismena

Na predstavke i pritužbe stranke ili korisnika treba odgovarati što je prije moguće, a svakako u rokovima utvrđenim aktima Crvenog križa Zagreb.

U odnosu s korisnicima usluga, a u povodu rješavanja i ostvarivanja njihovih prava, radnici su dužni postupati na zakonit i nepristran način u skladu s važećim propisima i aktima Crvenog križa Zagreb.

Na predstavke i pritužbe korisnika za koje nije propisan rok treba odgovarati jasno i u što kraćem roku. Na istovjetan način radnici trebaju postupati prilikom elektroničke komunikacije sa strankama.

5. Pravila ponašanja u konfliktnim i kriznim situacijama

Ako zbog bilo kojeg razloga stranka ili korisnik 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 ili korisnikom riješi nesporazum.

Sa strankom ili korisnikom se ne smije raspravljati i ulaziti u eventualne konfliktna situacije. Zabranjeni su povišeni tonovi radnika.

6. Odgovornost

Za primjenu ovih pravila odgovorni su svi radnici zaposleni u Socijalnom dućanu i Centrima za prihvata i podjelu odjeće i obuće bez obzira na kojem radnom mjestu rade, osobito radnici koji primaju stranke i korisnike, daju savjete, upute informacije i sl.

Voditelj organizacijske jedinice, osim odgovornosti za osobnu primjenu ovih pravila, odgovoran je i za provedbu i praćenje navedenih pravila od strane radnika Socijalnog dućana i Centra za prihvata i podjelu odjeće i obuće.

Za svako nepridržavanje, nepoštivanje ili kršenje ovih pravila, a koje ima obilježje povrede radne obveze, može se pokrenuti postupak u skladu sa Zakonom o radu i Pravilnikom o radu Crvenog križa Zagreb

Voditelj organizacijske jedinice upoznat će radnike Socijalnog dućana i Centra za prihvata i podjelu odjeće i obuće s navedenim pravilima.

II. OBVEZE RADNIKA

1) Svaki radnik dužan je kvalitetno obavljati svoje poslove za koje je sklopio ugovor o radu i pružati kvalitetne usluge korisnicima u okviru svog djelokruga rada.

Radnici su dužni poštovati osobnost i dostojanstvo korisnika i drugih radnika, te se obraćati korisniku s poštovanjem bez intimizacije.

Radnici su dužni zadržati visoki stupanj profesionalnosti i odgovornosti poštujući individualnost svakog korisnika, pravila struke, propise i akte Crvenog križa Zagreb.

Nepoštivanje odredbi stavka 1., 2. i 3. ovog članka čini težu povredu obveza iz radnog odnosa.

2) Radnicima se najstrože zabranjuje uzimanje novčanih naknada ili poklona za učinjene usluge korisnicima unutar i izvan svog djelokruga rada.

Radnicima se najstrože zabranjuje vrijeđanje, ismijavanje, maltretiranje i primjena svih oblika podcjenjivanja i diskriminacije korisnika i drugih radnika po bilo kojoj osnovi.

3) Svi radnici dužni su podatke o korisnicima držati u tajnosti te ih ne smiju iznositi drugim korisnicima ili drugim osobama.

Podaci iz stavka 1. ovog članka smatraju se profesionalnom tajnom i u slučaju nepridržavanja radnik čini težu povredu obveza iz radnog odnosa.

4) Radnici su dužni svakog novoprimitljenog korisnika upoznati sa aktima i pravilima kojima se reguliraju prava i obveze korisnika.

5) Radnici koji tijekom rada dolaze u kontakt s imovinom korisnika dužni su je čuvati.

Ako se dogodi oštećenje ili nestanak imovine korisnika, a utvrdi se odgovornost radnika isti je dužan nadoknaditi korisniku svu štetu koja je iz toga nastala.

Ako se dogodi nestanak imovine korisnika, a utvrdi se odgovornost radnika isti čini težu povredu obveza iz radnog odnosa.

6) Svaki radnik odgovoran je za inventar koji mu je predan na korištenje ili zaduženje. Radnik je odgovoran za manjak ili štetu koja je nastala na inventaru ili materijalu s kojim je zadužen, osim ako se dokaže da je šteta nastala bez njegove krivnje.

7) Radnicima je zabranjeno unošenje, držanje i čuvanje alkoholnih pića i opojnih sredstava u prostore Crvenog križa Zagreb. Radnicima je zabranjeno konzumiranje alkoholnih pića i opojnih sredstava. Radnicima je zabranjeno otuđenje ili iznošenje robe, inventara ili druge imovine Crvenog križa Zagreb.

Nepridržavanju odredbi ovog članka smatra se težom povredom obveza iz radnog odnosa.

8) Radnicima, korisnicima i drugim osobama zabranjeno je pušenje u svim prostorijama Crvenog križa Zagreb.

9) Radnici su dužni voditi brigu o urednosti i održavanju prostora te o svim nedostacima obavijestiti voditelja organizacijske jedinice ili drugu odgovornu osobu u Crvenom križu Zagreb.

Urbroj: 01-603-2018

U Zagrebu, 02.03.2018.

Ravnatelj
Petar Penava

