

RREGULLORE – ETIKA, SJELLJA DHE KODI I VESHJES

Në mbështetje të legjislacionit në fuqi dhe për të garantuar standard të lartë profesional, kjo rregullore përcakton parimet e etikës, disiplinës, sjelljes dhe paraqitjes së punonjësve.

Synimi është krijimi i një ambienti pune të organizuar, të respektueshëm dhe të orientuar drejt performancës, duke mbrojtur interesat dhe reputacionin e kompanisë.

Çdo punonjës është i detyruar të njohë dhe zbatojë këtë rregullore si pjesë të marrëdhënies së punës.

1. Etika profesionale dhe sjellja në punë

- Punonjësi duhet të ketë sjellje profesionale, të disiplinuar dhe të respektueshme.

Duhet të:

- përdorë gjuhë profesionale dhe të shmangë komunikimin konfliktual;
- respektojë udhëzimet e drejtuesve;
- shmangë debate personale dhe shpërqendrime;
- ruajë fokusin gjatë punës dhe privatësinë e kolegëve.

Ndalohet:

- gjuha fyese apo diskriminuese;
- sjellje kërcënuese apo intimiduese;
- reagime negative me klientët;
- përfaqësimi jo profesional i kompanisë;
- përdorimi i paautorizuar i sendeve apo pajisjeve.

Këto konsiderohen shkelje të rënda dhe mund të ndiqen ligjërisht.

2. Komunikimi me klientët

Punonjësit duhet të komunikojnë në mënyrë korrekte dhe profesionale.

Ndalohet:

- dhënia e informacionit të pasaktë;
- premtimet e paautorizuara;
- komunikimi që dëmton reputacionin.

Çdo komunikim duhet të ndjekë skriptet dhe politikat e kompanisë.

3. Disiplina dhe performanca

- Respektimi i orarit është i detyrueshëm.
- Punonjësi duhet të jetë i fokusuar dhe të arrijë objektivat.
- Duhet të ndjekë procedurat dhe standardet e punës.
- Mosrealizimi i vazhdueshëm i objektivave sjell masa disiplinore.
- Përdorimi i telefonit personal duhet të jetë i kufizuar.

4. Konfidencialiteti

Punonjësit duhet të ruajnë konfidencialitetin e çdo informacioni të kompanisë.

Ndalohet:

- shpërndarja apo përdorimi i paautorizuar i të dhënave;
- nxjerrja e informacionit jashtë kompanisë;
- përdorimi për interesa personale.

Ky detyrim vazhdon edhe pas largimit nga puna.

5. Përdorimi i pajisjeve

Pajisjet përdoren vetëm për punë dhe sipas rregullave.

Ndalohet:

- instalimi i programeve të paautorizuara;
- aksesimi i sistemeve pa leje.

Kompania ka të drejtë monitorimi sipas ligjit.

6. Ambienti i punës dhe siguria

Punonjësit duhet të mbajnë ambient të pastër, të rregullt dhe të sigurt.

Duhet të kujdesen për hapësirat e përbashkëta;
të përdorin pajisjet me kujdes;
të respektojnë higjienën;
të raportojnë çdo rrezik apo problem sigurie.

7. Kodi i veshjes

Punonjësit duhet të paraqiten të rregullt, të pastër dhe profesionalë, duke reflektuar seriozitet në punë.

8. Ndalime specifike

Ndalohet:

- përdorimi i substancave të ndaluara;
- paraqitja në punë nën ndikim alkooli;
- veprimet që dëmtojnë kompaninë;
- kontakti me klientët jashtë kanaleve zyrtare.

9. Masat disiplinore

Shkeljet trajtohen me:

- paralajmërim verbal ose me shkrim;
- masa administrative;
- ndërprerje të marrëdhënies së punës.

Masat varen nga rëndësia e shkeljes.

10. Zbatimi

Kjo rregullore është detyruese për të gjithë punonjësit dhe hyn në fuqi menjëherë. Mosnjohja nuk përbën justifikim.