



TIP&TAP *so.p.*

# KODEKS DOBREGA RAVNANJA TIP&TAP so.p.

## Namen kodeksa

Namen Kodeksa dobrega ravnanja podjetja TIP&TAP so.p. je podati smernice za etično in moralno ravnanje v odnosu do zaposlenih in vseh deležnikov ter smiselno upoštevanje poslovnega bontona, ki prispeva k uverenemu delovanju v poslovnem okolju.

Kodeks pomaga razumeti in spoštovati načela

Delovanja TIP&TAP so.p. na vseh delovnih mestih, v medsebojnih odnosih in v odnosih z okolico. Je tudi priročnik vodnik, ki nas usmerja pri odločanju in dopolnjuje vsa ostala veljavna pravila. S kodeksom bomo med zaposlenimi in zunanjo javnostjo:

- gradili organizacijsko kulturo, s katero lahko uresničujemo zastavljene poslovne cilje,
- pojasnili na enem mestu, na razumljiv način, vizijo, poslanstvo podjetja in osnovna dobra načela

delovanja podjetja, ki jih mora poznati vsak zaposleni,

- omogočili zaposlenim, da se bolj vključijo v oblikovanje organizacijske kulture in vplivajo na dobro delovanje podjetja,
- krepili ugled podjetja med zaposlenimi in navzven,
- krepili pripadnost in zavzetost zaposlenih.

## Veljavnost kodeksa

Ta kodeks velja za vse zaposlene v TIP&TAP so.p. (redno zaposlene, prostovolce delavce preko javnih del, dijake in študente na praktičnem usposabljanju pri delu ali drugem delu, preko centra za socialna delo in vse, ki delo v TIP&TAP so.p. opravljajo na kakršnikoli drugi podlagi).

Veljati začne 14.12.2017.

## Varovanje ugleda TIP&TAP so.p.

Ugled TIP&tAP so.p. je njena nematerialna vrednost in predstavlja vrednostno oceno ljudi o primernem ravnanju podjetja, njihove izkušnje z njim ter sprejeta sporočila o podjetju. Zaposleni v podjetju pri opravljanju nalog s svojim delom in vedenjem krepimo ugled podjetja. Ravnanje v skladu s smernicami za ohranjanje pozitivnega ugleda podjetja je naloga in odgovornost vsakega zaposlenega.

## POSLANSTVO

Skupaj ustvarjamo za bivanje prijetno skupnost. Gradimo in vzdržujemo partnerski odnos, ustvarjamo rezultate, ki so namenjeni boljši kakovosti bivanja, povezujemo skupnost za bolj čisto, udobno, zdravo, veselo in urejeno življenje.

### Smo strokovni

Smo v koraku s časom, sledimo najnovejšim smernicam in smo razvojno usmerjeni. Imamo dolgoletne izkušnje in znanje, prav tako se redno izobražujemo in nadgrajujemo našo strokovnost.

K iskanju rešitev pristopamo celostno. Smo zaupanja vredni.

Smo srčni, prijazni, gojimo dober odnos s strankami, spodbujamo spoštovanje, zavzetost, odgovornost, poštenost in skrbnost. Svoje dogovore izpolnimo.

## VIZIJA

Naša vizija je biti vodilno neprofitno podjetje za informacijsko tehnologijo. Z našim delovanjem želimo rušiti ovire. Ne samo v svetu prodaje in zaposlovanja, ampak tudi v mišljenju.

### DELUJEMO V SMERI SPREMEMB

### Smo okolju prijazni

Smo okoljsko ozaveščeni in družbeno odgovorni. Naša vizija je usmerjena v boljše kakovost bivanja s trajnostnim in odgovornim delovanjem. Z željo, da zagotovimo kakovost bivanja, iščemo sinergije v skupnosti in delujemo kot povezovalni člen. Smo usmerjeni k rezultatom Usmerjeni smo na potrebe strank, poslušamo in spremljamo trg. Ponujamo uporabne rešitve, učinkovito opravimo delo in rezultate pokažemo. Svoje storitve razvijamo z vidika strank in jih izvajamo v obojestransko zadovoljstvo.

## NAŠ CILJ

Ustvariti želimo trajna delovna mesta ter krepiti družbeno zavest o uspešnem "socialnem podjetništvu" in trajnostnem upravljanju. Priložnosti vidimo pri usposabljanju oseb s posebnimi potrebami, da bi jim zagotovili potrebne pogoje za neodvisno življenje.

### Smo zavezani h kakovosti

Delujemo po najvišjih poslovnih, trajnostnih in etičnih standardih. Skrbimo za delovne procese in opremo. Kakovost se odraža v zadovoljstvu zaposlenih in strank.

### Trajnostni razvoj nas povezuje

Socialna in ekološka trajnost je vodilna nit našega podjetja. Želimo nuditi možnost tudi invalidom, da lahko samostojno opravljajo kvalificirano delo. S svojim delovanjem zmanjšujemo nastanek nevarnih elektronskih odpadkov.

# Razmišljaj

# globalno,

# deluj lokalno!

Zaposleni v TIP&TAP so.p. smo pripravljene, da rešimo vsak izziv, se oprinemo vsakega dela z zavestjo, da storimo s tem nekaj dobrega za skupnost in okolje. Vrednote zaposlenih se povezujejo z vrednotami TIP&TAP so.p. v odnosu do strank in smiselno opredeljujejo medsebojni odnos med zaposlenimi in do podjetja. So temelj vedenja zaposlenih v podjetju, so kultura podjetja. Zaposleni v TIP&TAP so.p. smo najpomembnejši »uporabniki« podjetja in se zavzemamo za:

## Spoštovanje

Gojimo dobre medsebojne odnose, zaposleni spoštujemo mnenje drugega in med sabo sodelujemo, smo enakovredni in gojimo tudi spoštovanje do naših strank, (lokalne) skupnosti in okolja. Odgovornost Svoje zaveze izpolnimo. Delo opravimo z odgovornostjo do strank in do okolja. Naše delo temelji na kakovosti in na upoštevanju najvišjih standardov.

## Srčnost

Smo srčni, skrbni in pravični. Delamo zavzeto in učinkovito. Pri tem želimo biti vzor skupnosti, v kateri živimo in v kateri lepšamo okolje. Gradimo socialno podjetje, na katero smo in želimo biti še naprej ponosni.

## Strokovnost

Imamo veliko strokovnega znanja in dolgoletne izkušnje, ki jih skrbno gojimo, da lahko opravimo kakovostno delo. Redno se izobražujemo in se razvijamo, na naše delo gledamo celovito.

# Načela delovanja

## Usmerjenost k strankam

Stranke so ključna ciljna skupina podjetja in naš cilj je navdušiti vse naše stranke. Za izpolnitev njihovih pričakovanj so naše storitve visoko kakovostne in temeljijo na učinkovitosti, zanesljivosti, prilagaodljivosti, pravočasnosti, konkurenčnosti in okoljski sprejemljivosti. Nenehno iščemo ustrezne rešitve, s katerimi izpolnjujemo njihove potrebe in želje. Ob tem težimo k nenehni racionalizaciji poslovanja, da lahko ohranjamo sprejemljive cene. Sprejemamo reklamacije strank in jih korektno rešujemo.

Zaposleni v TIP&TAP so.p. se zavedamo pomena individualnega pristopa in prijazne besede, ko stranke iščejo našo pomoč, zato so naše storitve vedno usmerjene k njihovem zadovoljstvu. Zadovoljstvo strank je osnovno vodilo našega ravnanja.

Z raziskavami in spremljanjem trga ter ažurnim obveščanjem in informiranjem strank skrbimo, da dosegamo visok nivo njihovega zadovoljstva.

## Usmerjenost k dobaviteljem

Dobavitelji so naši pomembni poslovni partnerji. Z njimi vzpostavljamo aktiven dialog, prizadevamo si za urejen odnos in korektno sodelovanje, kar nam omogoča učinkovito dolgoročno sodelovanje. Izbiramo jih na pregleden način.

Dobaviteljem zagotavljamo plačilo v dogovorjenih rokih.

S strankami, lastniki in dobavitelji razvijamo dobre odnose, ki temeljijo na medsebojnem zaupanju. V medsebojnih razmerjih spoštujemo dobre poslovne običaje.

Poslovne informacije in razmerja s strankami, lastniki in dobavitelji obravnavamo kot poslovno skrivnost. Izogibamo se konfliktom. V kolikor do teh pride, jih rešujemo hitro in na korekten način.

# Zaposleni

## Odnos do zaposlenih

Odgovorni smo do vseh zaposlenih, zavedamo se, da vsak posameznik šteje. Zavedamo se, da za uspeh podjetja zaposleni moramo verjeti v podjetje in v njene usmeritve, zato jih prepoznavamo kot pomemben vir konkurenčne prednosti in delujemo v smeri motiviranih zaposlenih. Zaposleni nismo diskriminirani, spoštujemo svoje dostojanstvo in cenimo svoje odlike. Zaposleni imamo pravico do svobodnega izražanja predlogov, pobud in pritožb.

## Organizacijska klima

V TIP&TAP so.p. negujemo vrednote podjetja in gradimo organizacijsko kulturo. Skrbimo za dobre medsebojne odnose. In vlagamo v stalen razvoj in izobraževanje zaposlenih.

Zaposleni se med seboj spoštujemo. Podpiramo ukrepe za lažšanje usklajevanja poklicnih in družinskih obveznosti.

## Varnost in zdravje na delovnem mestu

Učinkovito delo je mogoče samo v varnem in zdravju prijaznem delovnem okolju. V našem podjetju skrbimo za zdravje na delovnem mestu in se udeležujemo se preventivnih in obdobjnih zdravstvenih pregledov.

## Prepoved diskriminacije, nadlegovanja in trpinčenja

Zavzemamo se za enakopravnost vseh zaposlenih. Zaposleni se med seboj cenimo in spoštujemo.

Ne dopuščamo konfliktnega komuniciranja med zaposlenimi in vseh tistih, ki sodelujemo z nami v okviru delovnega procesa.

## Zasebnost in varstvo osebnih podatkov

V TIP&TAP so.p. spoštujemo zasebnost zaposlenih in zagotavljamo varstvo osebnih podatkov. Z osebnimi podatki ravnamo odgovorno in pazljivo. Spoštujemo zasebnost vsakega zaposlenega.

# Upravljanje in varovanje premoženja

## Začita stvarnega in finančnega premoženja

S premoženjem TIP&TAP so.p. ravnamo odgovorno in ga ščitimo pred poškodovanjem, uničenjem ali izgubo. Premoženje TIP&TAP so.p. uporabljamo izključno za doseganje poslovnih ciljev in v skladu s svojimi pooblastili, ter smo zanj osebno odgovorni. Stvarno premoženje strokovno vzdržujemo in skrbimo za nadzor nad njim. TIP&TAP so.p. ne obremenjujemo s stroški v zasebne namene. Pravilno in pravočasno ukrepamo za preprečitev nepredvidljivih negativnih dogodkov.

## Zaščita informacij in podatkov

Zavedamo se, da podatki predstavljajo premoženje in konkurenčno prednost TIP&TAP so.p., zato jih skrbno varujemo in posredujemo samo v okviru svojih pooblastil. Varujemo tudi zaupne podatke, ki jih prejmemo iz strani tretjih oseb. Vse informacije in podatke, ki jih zaposleni pridobimo pri opravljanju delovnih obveznosti, obravnavamo skrbno, z vsa

potrebno zaupnostjo in v skladu z upoštevanjem poslovnih skrivnosti. Skrbno ravnanje z informacijami zagotavlja nemoteno in varno poslovanje, h kateremu prispeva vsak posameznik s svojim odgovornim ravnanjem.

Znotraj podjetja smo zaposleni skrbni pri varovanju internih informacij in ne dopuščamo neodgovornega in nesprejemljivega širjenja varovanih podatkov (podatki o plačah in drugih prejemkih, socialnem statusu zaposlenih, ...). Tako gradimo na medsebojnem zaupanju.

# Komunikacija

med

zaposlenimi

Pri medsebojnem komuniciranju spoštujemo vrednote TIP&TAP so.p. in vrednote zaposlenih.

- Vodimo odprto in dobronamerno komunikacijo, znamo poslušati in se spoštljivo odzivamo.
- Komuniciramo jasno, razumljivo in nedvoumno.
- Skrbimo, da zaposleni prejmejo vse pomembne informacije o delovanju TIP&TAP so.p..
- Uporabljamo vsa razpoložljiva komunikacijska orodja, pri čemer ne zanemarjamo osebnih odnosov.
- Na sestanke prihajamo pravočasno, pripravljeni in na njih aktivno sodelujemo.
- Ne žalimo in ne ponižujemo sodelavcev.

## Komuniciranje navzven in preko družbenih omrežij

Vse komuniciranje navzven izkoristimo za krepitev ugleda TIP&TAP so.p.. Pri komuniciranju s strankami spoštujemo načela

poslovnega komuniciranja. Komuniciranje preko družabnih omrežij prinaša določene prednosti, zavedamo pa se tudi tveganj, ki jih prinaša.

- Vedno imamo spoštljiv odnos do strank in upoštevamo njihov različni način komuniciranja.
- Vsako reklamacijo razumemo kot priložnost postati še boljši.
- Na sestanke in srečanja se pripravimo in sodelujemo v razpravi.
- Na javne nastope, kjer sodelujemo, se dobro pripravimo.
- Na srečanjih se spoštljivo vedemo in ne uporabljamo neprimernih komentarjev.
- V družabnih omrežjih ne širimo neresnic in nestrpnosti, spoštujemo pravice posameznikov.



## Ustno, pisno in elektronsko komuniciranje

Zavedamo se, da vsak dokument, sporočilo ali pogovor pušča sledi in predstavlja ogledalo naše kulture.

- Spoštujemo pravopisna pravila.
- Pri uporabi elektronske pošte smiselno izbiramo naslovnike in druge morebitne prejemnike, ki jih navajamo v kopiji sporočila.
- V elektronski pošti se jasno izražamo kaj pričakujemo od naslovnikov in morebitnih prejemnikov v kopiji.
- Pri pošiljanju elektronskih sporočil upoštevamo kaj in komu pošiljamo glede na interno organiziranost in teme sporočanja.
- Pri uporabi elektronske pošte uporabljamo samo dogovorjen podpis.
- Na elektronsko pošto vedno odgovorimo.
- Ne posredujemo elektronske pošte ljudem, ki niso vključeni v predmetno zadevo.
- Pri komuniciranju smo jasni, prijazni in spoštljivi.

## Odnos do medijev

Javnostim zagotavljamo jasne, točne in pravočasne informacije o svojem delovanju. Medije podpiramo v njihovi vlogi objektivnega poročanja in pravice do informiranosti. Zato z njimi skrbno gradimo odgovorne, načrtovane in proaktivne odnose, ki prispevajo k zadovoljevanju potreb celotne javnosti po informacijah. Pri odnosu z mediji upoštevamo dogovorjena interna pravila komunikacije in z njimi komuniciramo preko službe za odnose z KOMUNICIRANJE javnostmi.

# Poslovno obnašanje

Poznavanje pravil poslovnega bontona je konkurenčna prednost in poslovna priložnost, ki hkrati pripomore h krepitvi ugleda podjetja in zaposlenih.

## Obnašanje na delovnem mestu

- Na delovno mesto prihajamo točno.
- Vsak prihod in odhod iz delovnega mesta evidentiramo na predpisan način.
- V primeru zamude ali odsotnosti obvestimo nadrejenega in sporočimo razlog zamujanja ali odsotnosti.
- Pravilno uporabljamo in vzdržujemo delovna sredstva.
- Ne uporabljamo nenavadnih kretenj, kletvic in visokih tonov glasu.
- Alkohola ne prinašamo in ne uživamo na delovnem mestu.

## Naš odnos do strank

Stranka je vedno v središču pozornosti, poskušamo ustreči vsem njenim željam in potrebam, kadar pa to ni mogoče, ji to sporočimo na vljuden, vendar odločen način.

Pritožbe in pripombe strank na terenu ali pri osebnih obiskih strank vedno pozorno poslušamo, ostanemo prijazni in poskušamo rešiti problem.

## Uporaba mobilnih telefonov

Na sestankih ne uporabljamo mobilnih telefonov, razen v izjemnih primerih, za kar se sodelujočim opravičimo in zvonjenje izklopimo.

V primeru uporabe mobilnega telefona med sestankom se umaknemo iz prostora, kjer poteka sestanek.

Klice vračamo po zaključku sestanka in ne med sestankom.

Pri poslovnem obnašanju se držimo osnovnih pravil s katerimi pozitivno vplivamo na poslovno okolje in to so nasmeš, osebna urejenost in urejenost delovnega mesta, točnost, ustrezno predstavljanje, vljudno, spoštljivo in prijazno osebno, telefonsko ter spletno komuniciranje.

# Spoštovanje

# kodeksa

# podjetja

Kodeks vedenja podjetja TIP&TAP so.p. se izvaja na vseh lokacijah podjetja in ga moramo spoštovati vsi zaposleni, tako vodilni delavci kot vsi ostali.

Kršitve pravil kodeksa smo dolžni zaposleni prijaviti neposredno nadrejenemu sodelavcu. Vse posredovane informacije se bodo obravnavale zaupno.

Kršitve kodeksa in za vsa vprašanja in dodatne informacije se lahko zaposleni obrnemo tudi na e-naslov: [kodeks@tipintap.si](mailto:kodeks@tipintap.si).

Kodeks v tiskani obliki prejmejo vsi zaposleni, prav tako ga prejmejo vsi novi sodelavci ob sklenitvi delovnega razmerja. Dosegljiv je tudi v tajništvu podjetja. V elektronski obliki je zainteresirani javnosti dosegljiv na spletni strani podjetja.



TIP&TAP *so.p.*

TIP&TAP so.p., PE Ljubljana  
Letališka 32, Ljubljana  
T: 0590 32887 E: [info@tipintap.si](mailto:info@tipintap.si)  
[www.tipintap.si](http://www.tipintap.si)